



# Gedrag**s**bewust beleid in het sociaal domein



# Inhoud

## 1 Inleiding 3

## 2 Wetenschappelijke inzichten 7

2.1 Hoe we keuzes maken 8

2.2 Persoonlijkheidskenmerken 11

2.3 Persoonlijke waarden en zelfbeeld 14

2.4 Overtuigingen en motivatie 14

2.5 Omgevingsfactoren 15

2.6 Samenvattend 17

## 3 Dienstverlening 18

3.1 Tijdig vinden van doelgroep 19

3.2 Contact maken en vraag achterhalen 23

3.3 Wijze van ondersteuning 25

3.4 Ruimte creëren voor duurzaam effect 28

3.5 Samenvattend 35

## 4 Context 36

4.1 Herontwerp processen 37

4.2 Gedragsbewuste communicatie 39

4.3 Ondersteunende omgeving 42

4.4 Samenvattend 44

## Bijlagen 45

Literatuur 46

Eindnoten 50



# 1. Inleiding

Veel mensen hebben zorgen over geld. Volgens onderzoek van de Volksbank uit 2018 ligt een op de drie Nederlanders 's nachts wakker door zorgen over het kunnen betalen van hun rekeningen. Het gaat niet alléén om mensen met weinig inkomen, maar deze groep is wel oververtegenwoordigd. Het CBS berekende dat er in 2017 600.000 arme huishoudens in Nederland waren die niet voldoende geld hebben voor hun basisbehoeften.<sup>1</sup> Ongeveer de helft daarvan had zelfs al tenminste vier jaar achtereen een laag inkomen. Dat is niet goed te doen. Gaan we uit van de iets hogere niet-veel-maar-toereikend-norm dan komen de huishoudens per jaar 2.300 euro tekort (dit is het mediaan bedrag – bij de helft van de huishoudens is het tekort groter, bij

## Wakker door financiële zorgen

De Barometer Financiële Onbezorgdheid van de Volksbank laat zien dat 34 procent van de Nederlanders in 2018 bezorgd was over de eigen financiën.<sup>2</sup> De mate van financiële bezorgdheid hangt samen met verschillende (persoons)kenmerken. Zo:

- zijn lager opgeleiden financieel bezorgder (37 procent) dan mensen met een hoger opleidingsniveau (29 procent);
- hebben mensen met een benedenmodaal inkomen (41 procent) meer financiële zorgen dan mensen met een bovenmodaal inkomen (26 procent);
- maken huurders zich meer zorgen om hun financiën (44 procent) dan woningeigenaren (30 procent);
- maken Nederlanders boven de 66 jaar zich het minste zorgen om hun financiën (29 procent) en jonge mensen tussen 26 en 35 jaar juist het meest (40 procent).

de andere helft kleiner).<sup>3</sup> Gaan we uit van de norm van een laag inkomen, dan is dat jaarlijks tekort zelfs groter. Het Nibud berekende dat 2,6 miljoen huishoudens moeilijk rondkomen.<sup>4</sup>

Vaak zijn schulden de oorzaak van het 's nachts wakker liggen.<sup>5</sup> Als je voldoende inkomen of bezittingen hebt, zoals spaargeld, hoeven schulden geen probleem te zijn – denk bijvoorbeeld aan een hypotheekschuld die je kunt aflossen. Maar het wordt anders als je weinig financiële buffers hebt en de aflossing onzeker wordt of niet meer lukt. In 2018 had één op de vijf huishoudens betalingsachterstanden. Vooral huishoudens met een relatief laag inkomen en huishoudens die door onverwachte omstandigheden zoals ziekte, ontslag of een scheiding, ineens in financieel zwaar weer komen, hebben betalingsachterstanden.<sup>6</sup>

## Betalingsachterstanden

In totaal heeft één op de vijf huishoudens betalingsproblemen; 11,5 procent heeft lichte betalingsproblemen en 8 procent heeft ernstige betalingsproblemen.<sup>7</sup> Het Nibud ziet een sterk verband tussen betalingsproblemen en rondkomen. Van de huishoudens die betalingsproblemen hebben, geeft 73 procent aan moeite te hebben met rondkomen, tegen 28 procent van de huishoudens die géén betalingsproblemen hebben. Niet alle huishouden die moeite hebben met rondkomen, hebben dus ook betalingsproblemen. De schulden vanwege consumptief krediet zijn de laatste jaren afgenomen.<sup>8</sup>

### Spaargeld

Gemiddeld heeft een Nederlands huishouden ongeveer 40.000 - 45.000 euro spaargeld. Dat blijkt uit cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek.<sup>9</sup> Volgens het Nibud<sup>10</sup> is het spaargedrag van Nederlandse huishoudens de afgelopen vijf tot tien jaar constant. Al jaren heeft circa 17 procent van de huishoudens geen spaarrekening. En van de huishoudens met een spaarrekening, heeft 36 procent minder dan 5.000 euro aan spaargeld en 20 procent zelfs minder dan 1.000 euro. Bijna een derde van de huishoudens heeft onvoldoende spaargeld om de twee duurste bezittingen direct te kunnen vervangen. Hiermee zijn deze huishoudens financieel erg kwetsbaar.

Langere tijd was het beeld in Nederland dat mensen met financiële problemen deze eerst en vooral aan zichzelf te danken zouden hebben, en dat kreeg zijn beslag in het beleid. De mensen zouden beter moeten weten en verstandiger financieel gedrag moeten vertonen. Echter, de laatste tijd verandert dit beeld. Er is meer oog voor omgevingsfactoren die kunnen zorgen dat mensen in financiële problemen komen. Denk aan de betaalpas die het wel heel makkelijk maakt om online te betalen en waardoor je het geld niet meer uit je portemonnee ziet verdwijnen. Of denk aan het online krediet dat zo makkelijk is af te sluiten. Meer aandacht is er ook voor ingrijpende levensgebeurtenissen (*life events*), zoals een financiële crisis, ziekte, ontslag, een scheiding en voor bijvoorbeeld onvermogen, zoals mensen met een verstandelijke beperking of een psychische problematiek.

De WRR kwam in 2017 met het rapport *Weten is nog geen doen* waarin de Raad benadrukt dat het dominante uitgangspunt van een rationele burger of consument onterecht is en aangeeft dat de overheid er goed aan doet om meer in termen van doenvermogen<sup>11</sup> van burgers te denken. In datzelfde rapport, en door andere organisaties, is ook veel geschreven over de nadelige

invloed van schaarste en (financiële) stress op het doenvermogen. Juist als we financiële problemen hebben en het extreem belangrijk is om goede en verstandige beslissingen te nemen om uit de zorgen te komen, lukt dat moeilijk omdat de stress een goed functioneren van de hersenen tegenwerkt.

De rationeel handelende burger is een illusie. Dat heeft consequenties voor het beleid, de regels en de uitvoering. Er zijn de laatste jaren verschillende aanpakken ontwikkeld die beter aansluiten bij wat mensen echt kunnen en doen, denk bijvoorbeeld aan schuldenfondsen, stress-sensitieve dienstverlening, en 'Eropaf' aanpakken. Toch is veel beleid en zijn veel processen nog gestoeld op het 'oude' mensbeeld van de competente en rationeel handelende burger. De opgave is om standaard meer rekening te houden met wat we weten over wat mensen kunnen en doen, voorbij losse initiatieven, en om meer mensen daadwerkelijk op weg te helpen met meer gezond financieel gedrag. Niet voor niets ontwikkelde de WRR ook een toets op doenvermogen. Maar in ieder geval zullen veel meer professionals in beleid en uitvoering kennis over gedrag moeten gaan benutten in hun praktijk.

Tegen deze achtergrond hebben we in deze publicatie kennis over gedrag rond financiële problematiek samengebracht. Van daaruit hebben we praktische aandachtspunten gedestilleerd voor interventies en de context waarbinnen deze worden aangeboden.

- In hoofdstuk 2 behandelen we kennis over factoren die (financieel) gedrag beïnvloeden, zoals vaardigheden, motivatie en leerbaarheid. Hierbij hebben we inzichten en verklaringen uit verschillende wetenschapsdomeinen samengevat.
- In hoofdstuk 3 gaan we in op de betekenis van de inzichten voor het (gemeentelijke) aanbod op het terrein van armoede en schulden.
- In hoofdstuk 4 vragen we aandacht voor de context waarbinnen de dienstverlening plaatsvindt. Het gaat dan om de processen, de communicatie en de omgeving waarin het aanbod wordt geboden.

## Wie lopen risico op financiële problemen?

### Socio-demografische kenmerken

Het NIBUD<sup>114</sup> biedt zicht op socio-demografische factoren van de groep mensen die moeite hebben om rond te komen. De risicofactoren hiervoor zijn:

- men is relatief vaak jong;
- heeft kinderen;
- leeft op een uitkering;
- woont in een huurwoning;
- heeft minder geld te besteden door terugval van inkomen of oplopen van uitgaven.

### In termen van financiële vaardigheden en gedrag:

- weinig spaargeld;
- administratie is niet op orde.

### Qua gedragskenmerken:

- impulsieve uitgaven;
- veel piekeren;
- gericht op de korte termijn.

### Financiële opvoeding:

- als kind geen goed voorbeeld hebben gehad over omgaan met geld of hiervoor weinig oefenruimte gekregen.



### Life events

Onderzoek leert ook dat zogenaamde life events kunnen leiden tot financiële problemen<sup>115</sup>, zoals een scheiding, werkloosheid, arbeidsongeschiktheid of een terugval in inkomsten. Mensen die deze life events meemaken, blijken vaker financiële problemen te hebben dan mensen die deze niet meemaken. Deze mensen blijken:

- moeilijker rond te komen;
- (ernstige) betalingsproblemen te hebben;
- maandelijks rood te staan;
- rekeningen (regelmatig) te laat te hebben betaald in het afgelopen jaar.



# 2 Wetenschappelijke inzichten

## 2. Wetenschappelijke inzichten

Gezond financieel gedrag gaat over het voorkomen van betalingsachterstanden. Hiervoor is het nodig dat uitgaven in lijn zijn met de inkomsten en dat mensen vooruitplannen op de langere termijn, zich bewust zijn van financiële risico's en daarvoor maatregelen treffen zoals het aanleggen van een financiële buffer.<sup>12</sup> Verschillende wetenschapsdomeinen bieden verklaringen voor financieel gedrag. In dit hoofdstuk vatten we deze inzichten samen, geïllustreerd met cijfers en concrete voorbeelden.

We beginnen met inzichten in het maken van keuzes. We gaan daarna verder met persoonskenmerken, overtuigingen en motivatie. We eindigen met omgevingsfactoren die financieel gedrag beïnvloeden. Daarbij zal blijken dat de grenzen tussen de categorieën niet altijd strikt te trekken zijn.

### 2.1 Hoe we keuzes maken

We maken allemaal keuzes, dag in, dag uit. We kiezen, of we wel of niet die broek of gaan kopen, wat we eten, tussen Netflixen of leren, tussen de ene school of de andere, tussen bewegen of op de bank blijven zitten, hoeveel we gaan sparen... Gezond financieel gedrag begint met de kennis en vaardigheden die nodig zijn om inkomsten en uitgaven in balans te kunnen houden op de korte en lange termijn. Het Nibud heeft vijf competenties voor financiële zelfredzaamheid opgesteld. De omschrijven precies welke taken en handelingen mensen moet kunnen verrichten om hun financiën op orde te houden. Sommige van deze competenties hebben mensen dagelijks nodig, andere incidenteel.

#### Competentiegebieden financiële zelfredzaamheid<sup>13</sup>

##### In kaart brengen

De consument beschikt over een overzicht dat inzicht geeft in de mogelijkheden om zijn financiën in balans te houden.

##### Verantwoord besteden

De consument besteedt zijn inkomsten zodanig dat zijn huishoudfinanciën op de korte termijn in balans zijn.

##### Vooruit kijken

De consument realiseert zich dat wensen en gebeurtenissen op de middellange en lange termijn financiële gevolgen hebben en stemt zijn huidige bestedingen hierop af.

##### Bewust financiële producten kiezen

De consument kiest financiële producten op basis van budgettaire overwegingen en passend bij zijn persoon en persoonlijke huishoudsituatie.

##### Over voldoende kennis beschikken



De consument beschikt over alle relevante kennis om zijn huishoudfinanciën op de korte, middellange en lange termijn in balans te brengen en te houden.

In de lijst van het Nibud staan kennis en vaardigheden centraal. Ook in de internationale literatuur heeft lang het belang van financiële geletterdheid centraal gestaan. Als mensen over de juiste kennis beschikken, dan zullen zij geïnformeerde besluiten nemen en betalingsachterstanden zoveel mogelijk voorkomen. Maar de wijze waarop we keuzes maken, is lang niet altijd niet rationeel en leidt lang niet altijd tot de beste keuze. Het leidt soms zelfs tot onver-



standige keuzes. Dat heeft te maken met de werking van onze hersenen. Hier noemen we een aantal belangrijke inzichten uit de psychologie en hersenwetenschappen.

Figuur 1. Hoe we keuzes maken: Kahnemans systeem 1 en systeem 2

SYSTEEM 1	SYSTEEM 2
<ul style="list-style-type: none"> <li>– snel</li> <li>– intuïtief &amp; associatief</li> <li>– automatisch</li> <li>– verbruikt weinig energie</li> <li>– staat altijd aan</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>– traag</li> <li>– bedachtzaam redeneren</li> <li>– vraagt actieve aandacht</li> <li>– slurpt energie</li> </ul> 

Eén van de eigenschappen van ons lichaam, zo blijkt uit psychologisch onderzoek, is dat we twee systemen hebben voor het verwerken van informatie en het maken van keuzes: het automatische systeem (in figuur 1: systeem 1) en het reflectieve systeem (in figuur 1: systeem2).

- Bij het automatische systeem horen processen die onbewust verlopen en weinig energie kosten. Het zorgt ervoor dat we snel en intuïtief kunnen handelen, bijvoorbeeld de reflexen die we vertonen in geval van gevaar, zoals het wegtrekken van je hand als er ineens heet water uit de kraan komt.
- Bij het reflectieve systeem horen processen die bewust en met opzet verlopen. Deze processen zijn preciezer, maar ook trager en kosten relatief veel energie. Dit systeem wordt ook gebruikt om acties uit het automatische systeem te onderdrukken.

We gebruiken het automatische systeem voor heel veel van onze dagelijkse bezigheden en de bijbehorende beslissingen: al die bezigheden en beslissingen die we op routine doen, en waar we niet te veel energie aan (willen) besteden. Dergelijk gewoontegedrag is zeer efficiënt. Dit geldt ook voor financiële zaken. Veel aankopen (vooral dagelijkse aankopen) doen we bijvoorbeeld zonder er veel over na te denken. We zijn ook vaak geneigd het automatische systeem te gebruiken bij een nieuwe financiële transactie. We baseren een beslissing op informatie van horen zeggen – je vrienden waren bijvoorbeeld heel enthousiast over de *bitcoin* hype, dus jij gaat het ook proberen – in plaats van dat we goed uitzoeken wat het financiële product inhoudt in termen van kansen en risico's. Of we kiezen in het verlengde van onze eerdere ervaringen en opvattingen van wat goed is en negeren informatie die daar niet bij past (*confirmation bias*). Dat levert echter niet altijd de beste beslissingen op. Daarentegen helpt systeem 2, het reflectieve systeem, ons bij het maken van doordachte, bewuste beslissingen. En juist dat soort doordachte beslissingen zijn meestal nodig als het financieel niet goed gaat. Maar die vergen wel meer inspanning.

### Keuzestrategieën

Lang werd gedacht dat mensen hun keuzes baseren op rationeel denken, een gedegen afweging van mogelijkheden op basis van een volledig overzicht van relevante informatie (via systeem 2). Deze rationele-keuzetheorie krijgt steeds minder navolging, omdat het model geen goede weergave is van de manier waarop mensen keuzes maken. Mensen vertonen soms irrationeel en onbewust gedrag. Kahneman en Tversky<sup>14</sup> toonden in 1979 aan dat mensen niet rationeel handelen, maar dat ze simpele, efficiënte regels (heuristieken genaamd) gebruiken om keuzes te maken. Uit hun onderzoek bleek bijvoorbeeld dat mensen eerder kiezen voor een kleine zekere winst dan een grotere mogelijke winst. Het omgekeerde geldt voor verlies. Mensen kiezen eerder voor een kans dat ze een groot bedrag moeten betalen dan de *zekerheid* dat ze een kleiner bedrag moeten betalen. Dit wordt de prospect theorie genoemd. Hier speelt het principe van *verliesaversie* mee. Als we geld hebben, raken we

het liever niet kwijt. Verlies heeft namelijk twee keer zoveel impact op onze emoties als winst: uit onderzoek blijkt dat 100 euro verliezen net zoveel pijn doet als de hoeveelheid plezier die het geeft als we 200 euro winst behalen.

Binnen de gedragswetenschappen is er de laatste jaren meer aandacht voor onbewust gedrag. Dit leverde verschillende inzichten op in de manier waarop mensen keuzes maken (zie kader). Deze 'irrationele' keuzestrategieën kunnen ongunstig uitpakken voor mensen met financiële problemen. Bij het opstellen van beleid is het belangrijk hiermee rekening te houden. Verder kan bewustwording onderdeel zijn van trainingen of cursussen over omgaan met geld en dan ten voordele werken. Mentaal boekhouden wordt soms bijvoorbeeld gebruikt in budgetcursussen.

### Voorbeelden van gedragsprincipes

Hieronder staan enkele gedragsprincipes die van invloed zijn op onze keuzestrategieën.

- Het relativiteitsprincipe. Dit houdt in dat mensen bij aankopen uitgaan van de relatieve waarde van producten, waardoor zij producten en diensten soms goedkoper inschatten dan ze werkelijk zijn. Zo zijn we bij een grote uitgave, zoals een auto, sneller geneigd om extra's te kopen, omdat de kosten daarvan relatief klein zijn ten opzichte van het bedrag voor de auto. We kopen die extra's ook als we ze niet echt nodig hebben en ook wanneer ze bij de autodealer duurder zijn dan elders.
- De categorisering van geld. We hebben in ons hoofd al of niet een bewuste boekhouding met verschillende potjes. Bij sommige categorieën geven we makkelijker geld uit dan bij andere categorieën. Sommige producten vallen niet in een duidelijke categorie, bijvoorbeeld kleine uitgaven zoals kopjes koffie in de stad (de 'latte' factor). Maar aan deze producten kun je ongemerkt best veel uitgeven.<sup>15</sup>

- Het belang van tijd bij keuze – present bias. De keuze om geld opzij te leggen om te sparen, zodat je later meer bestedingsruimte hebt, is niet vanzelfsprekend. De voldoening van het uitgeven van geld op de korte termijn weegt in het algemeen zwaarder dan de voldoening van meer bestedingsruimte later.<sup>16</sup> Mensen stellen het sparen dan uit.
- Betaalpijn. Als betalen en consumenten samenvallen, neemt het plezier over de aanschaf af, zeker als er (te) hoge prijzen worden gevraagd. Uit onderzoek blijkt dat het moment van betalen (voor, tijdens of na het gebruik van een product of dienst) van invloed is op de mate waarin we hiervan gebruik maken. Bij betaling vooraf geven mensen meer geld uit dan tijdens of na het gebruik van een product of dienst. Creditcards, e-wallets en automatische incasso's zorgen voor meer tijd tussen betaling en gebruik en leiden zo tot meer uitgaven.<sup>17</sup>

### De invloed van schaarste op het functioneren van de hersenen

Als mens wegen we dus niet alle opties tegen elkaar af, maar vertonen we soms onbewust en irrationeel gedrag. Ook stress blijkt een belangrijke rol te spelen in ons keuzegedrag. Het boek *Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen* van Sendhil Mullainathan & Eldar Shafir, was voor veel mensen een *eyeopener*. Het heeft in Nederland zeker bijgedragen aan de omslag in denken over de eigen verantwoordelijkheid van mensen met schulden. De auteurs zien (langdurende) financiële problemen als een vorm van schaarste en beschreven hoe dit het functioneren van de hersenen negatief beïnvloedt. Dat gebeurt via het stress-systeem van mensen. Stress verandert de communicatie tussen delen van ons brein. Het is van invloed op het functioneren van de prefrontale cortex die zorgt voor executieve functies als concentratie, planning en emotieregulering. Daarnaast kan het van invloed zijn op het limbische brein dat onder andere onze vecht-vlucht-bevries-reactie bepaalt.

Nu is stress niet per definitie negatief. Kortdurende en niet al te hevige stress, die je bijvoorbeeld hebt bij nieuwe ervaringen of activiteiten buiten je comfortzone, levert veerkracht en vertrouwen op en kan ervoor zorgen dat je beter presteert. Ook stress die langer duurt, zoals bij het overlijden van een dierbare, hoeft nog geen problemen op te leveren. Mullainathan en Shafir wezen vooral op chronische of toxische stress, waarbij er sprake is van een langdurige, frequente en ernstige activering van het stresssysteem met een constante aanvoer van stresshormonen. De stress schakelt veel van de reflexieve, analytische delen van de prefrontale cortex die een reactie zouden kunnen vertragen, uit.<sup>18 19</sup>

De executieve functies staan komen onder druk te staan, waardoor mensen minder goed in staat zijn om bijvoorbeeld prioriteiten te stellen, te plannen en actie te ondernemen. Met een toenemende complexiteit van de samenleving is het aantal stressoren flink toegenomen. Denk aan de *information overload*, de prestatiedruk en de drukte van de bebouwde leefomgeving. In dezelfde periode is het stress-systeem van de mens nauwelijks veranderd. Dat maakt dat de mens niet is toegerust om op deze moderne stressoren een adequate stressrespons te leveren, met als gevolg dat het aantal gevallen van slapeloosheid, depressie en burn-out sterk toeneemt.<sup>20</sup>

Hoe langer periodes van stress duren en hoe heftiger de oorzaken van de stress zijn, hoe moeilijker het is om hieraan te ontsnappen en hoe meer invloed die stressperiode heeft op de hersenfuncties die we tot onze beschikking hebben. Hierdoor kan een negatieve spiraal ontstaan, die ook wel de *behavioral poverty trap* wordt genoemd. De financiële problemen zorgen voor stress, waardoor onze hersenen minder goed functioneren en het – paradoxaal genoeg - juist lastiger wordt om de financiële problemen op te lossen.<sup>21</sup>

## 2.2 Persoonlijkheidskenmerken

Persoonlijkheidskenmerken zijn deels biologisch bepaald; de erfelijkheid wordt geschat op 40 tot 50 procent.<sup>22</sup> Toch worden persoonlijkheidskenmerken vaak als een aparte categorie gepresenteerd binnen gedragsmodellen. Wij volgen deze keuze.

### Coping strategieën

Biologisch hebben we verschillende coping strategieën meegekregen. In de kern gaat het om een strategie van vermijden of erop afgaan (vluchten of vechten). Welke strategie – of ‘stijl’ – mensen hanteren is mede afhankelijk van persoonskenmerken, maar kan ook afhankelijk zijn van de omstandigheden. De eerste coping strategie (vluchten) is gericht op het ontsnappen aan de stressor en de daaruit voortvloeiende emoties, bijvoorbeeld door ontkennen en terugtrekken, gevoelens onderdrukken en hopen dat het probleem vanzelf verdwijnt.<sup>23</sup> De tweede coping strategie is gericht op het onder ogen zien en aanpakken van de stressor en de daaruit voortvloeiende emoties, bijvoorbeeld door actief oplossingen te bedenken en plannen te maken, die ook uit te voeren, en als het nodig is advies of hulp te vragen.

De coping strategieën zijn gerelateerd aan een onderscheid dat in de belangrijkste persoonlijkheidsmodellen wordt genoemd, namelijk het onderscheid tussen<sup>24</sup>:

- *Approach temperament*: de mate waarin iemand extravert, energiek, sociaal georiënteerd en assertief is en op positieve stimuli (zoals beloning) gericht is. Deze dimensie wordt ook wel aangeduid als extraversie en positieve emotionaliteit;
- *Avoidance temperament*: de mate waarin iemand nerveus, angstig en onzeker is, makkelijk emotioneel uit evenwicht te brengen, en gericht is op het vermijden van negatieve stimuli (zoals bestraffing). Deze dimensie wordt ook wel aangeduid als neuroticisme en negatieve emotionaliteit.

Mensen die hoog scoren op de *approach temperament* (eerste dimensie), neigen vaker naar een stijl die *engagement coping* (of *approach coping*) wordt genoemd (vechten). Daarentegen neigen mensen die hoog scoren op *avoidance temperament* vaker naar een stijl die *disengagement coping* (of *avoidance coping*) wordt genoemd. Daarbij blijkt uit onderzoek van de WRR dat mensen die hoog scoren op *avoidance temperament* significant vaker financiële problemen melden dan mensen die hoog scoren op *approach temperament*.<sup>25</sup>

### Vermijdingsgedrag

De Barometer Financiële Onbezorgdheid meet de mate waarin Nederlanders financiële zorgen hebben en geeft een beeld van het vermijdingsgedrag van Nederlanders.<sup>26,27</sup> Volgens de Barometer vindt één op de vier het vervelend om bankafschriften te openen of te bekijken. Daarnaast denkt bijna één op de drie mensen liever niet aan zijn of haar financiële situatie. Wat betreft financiële planning zijn Nederlanders vooral bezig met het hier en nu en niet met de toekomst. Eén op de drie respondenten geeft aan alleen bezig te zijn met wat nu betaald moet worden en vier op de tien zet geen geld opzij voor later. Een derde van de Nederlanders heeft het gevoel weinig controle te ervaren over hun financiële situatie. Eenzelfde groep heeft weinig vertrouwen in het eigen kunnen bij financiële problemen.

### Uitstelgedrag en onzichtbare schuldenaren

In 2018 meldden 86.200 mensen zich met financiële problemen bij de schuldhulpverlening (NVVK, 2019). Gemiddeld duurt het vijf jaar voordat mensen hulp zoeken bij hun financiële problemen. Een belangrijke reden hiervoor is een gevoeld gebrek aan urgentie (de strategie van

zich terugtrekken): mensen beseffen zich niet dat zij zonder hulp niet uit de problemen komen en dat de kans groot is dat hun problemen verergeren. Ook spelen schaamte (zie paragraaf 2.1) en praktische factoren een rol, zoals het niet kunnen vinden van de weg naar de hulpverlening.

Een gevolg van het uitstelgedrag is dat een kleine achterstand in betaling makkelijk kan oplopen tot een grote schuld. Vaak komen mensen pas in actie wanneer het water hen aan de lippen staat en bijvoorbeeld beslag op het loon wordt gelegd, een huisuitzetting dreigt of ze geen geld meer kunnen opnemen. Tot zo lang zijn ze 'onzichtbare schuldenaren'.

In 2015 behoorde naar schatting 15,7 procent van alle Nederlandse huishoudens tot deze groep.<sup>28</sup> Vooral mannen, jongeren, gezinnen (met kinderen), huishoudens met inkomen uit werk en huishoudens met een koopwoning melden zich minder vaak bij de schuldhulpverlening. Deze groepen huishoudens zijn vaker onzichtbaar of onbekend bij de schuldhulpinstanties.

### Zelfcontrole

Ook zelfcontrole is van invloed op de wijze waarop iemand zijn financiën beheert. De mate waarin iemand zelfcontrole heeft, bepaalt in hoeverre hij in staat is om zich te beheersen, gedachten en emoties te reguleren en de discipline heeft om bepaald gedrag uit te voeren. Zelfcontrole is deels erfelijk bepaald, maar deze functie ontwikkelt zich vanaf ongeveer het derde levensjaar tot en met de eerste jaren van volwassenheid. Zelfcontrole wordt aangeleerd door ouders, door bijvoorbeeld voor te doen, een rolmodel te zijn, instructies en aanwijzingen te geven, te oefenen en door te bekrachtigen, zoals ook een coach dat zou doen.

De mate van zelfcontrole hangt ook af van omstandigheden. Zo weten we dat die moeilijker is vol te houden bij langdurige mentale inspanning of als iemand zijn impulsen lang moet beheersen.<sup>29</sup> Verderop in deze publicatie komt aan de orde dat stress, en zeker langdurige stress, een negatieve invloed heeft op zelfcontrole.

De WRR onderzocht of er samenhang is tussen zelfcontrole en eventuele financiële problemen. Zo'n verband is op het eerste gezicht aannemelijk omdat zelfcontrole bijvoorbeeld nodig is om impulsaankopen uit te stellen, of om geld niet uit te geven maar te sparen.<sup>30</sup> Het WRR-onderzoek laat inderdaad een verband zien dat significant is: mensen met weinig zelfcontrole melden beduidend vaker financiële problemen en betalingsachterstanden dan mensen met veel zelfcontrole, zeker wanneer zij ook een *avoidance temperament* hebben. Afgaande op cijfers, is volgens de WRR, zelfcontrole waar het gaat om het hebben van schulden minstens zo'n belangrijk factor als opleidingsniveau, en zelfs belangrijker dan netto-inkomen.

### Neiging tot het nemen van minder of juist meer risico's

Naast verschillen in de manieren waarop mensen met (mogelijk) problemen omgaan, gaan zij ook anders met eventuele risico's om. Uit onderzoek blijkt dat sommige groepen mensen meer geneigd zijn om (financiële) risico's te nemen dan anderen. Jongvolwassenen nemen bijvoorbeeld meer financiële risico's.<sup>31</sup> Ook lijken psychische problemen (denk aan een verslaving of manische depressie) hier vaak mee gepaard te gaan.

#### Jongvolwassenen en geld

Jongvolwassenen nemen meer financiële risico's dan volwassenen.<sup>32</sup> In 2014 had 20 procent van de jongeren tussen de 18 en 24 jaar schulden. Het ging bij 20 procent van die jongeren om schulden van 2.500 euro of meer.<sup>33</sup> Onderzoek van Nibud uit 2016 laat zien dat één op de vijf

jongeren grote risico's neemt als het om geld gaat. Ook blijkt uit dat onderzoek zij steeds vaker achteraf betalen bij online aankopen. Hun risicogedrag heeft te maken met het deel van de hersenen (onderdelen van de prefrontale schors) dat impulsen controleert en dat verantwoordelijk is voor het langeretermijn-perspectief. Dit ontwikkelt zich pas in de latere adolescentie, terwijl het deel van de hersenen dat betrokken is bij belonende aspecten van risico's (het limbische systeem) zich al in de vroege adolescentie ontwikkelt. Dit heeft tot gevolg dat tieners, meer dan volwassenen, emotionele voldoening kennen wanneer het nemen van risico's leidt tot succes.

#### Psychische kwetsbaarheid en geld

Mensen met een psychische kwetsbaarheid hebben relatief vaak financiële problemen. Uit onderzoek van de GGD in Zuid-Holland Noord uit 2008 bleek dat mensen met ernstige angst- of depressieve klachten 2,8 keer vaker schulden hebben dan mensen zonder deze klachten. Een groot onderzoek van de Britse overheid in 2000 liet zien dat 9 procent van de mensen zonder psychische problemen schulden of betalingsachterstanden had ten opzichte van 24 procent van de mensen met psychische problemen, zoals depressie of angst. Van de mensen met psychische problemen én schulden had 33 procent de diagnose manisch-depressieve stoornis of schizofrenie.<sup>34</sup> Het is niet bekend hoe de causaliteit verloopt: leiden de psychische problemen tot schulden of is het omgekeerd?<sup>35</sup>

## 2.3 Persoonlijke waarden en zelfbeeld

In onze (prestatie)samenleving moet je succesvol zijn. Financiële zorgen of problemen passen niet bij succes. Dat leidt soms tot fricties in termen van gezond financieel gedrag. Zo zien we bijvoorbeeld dat mensen met een laag inkomen zich relatief vaker overgeven aan statusconsumptie.<sup>36</sup> Omdat ze daar vaak onvoldoende geld voor hebben, worden rekeningen niet op tijd betaald en ontstaan schulden.

In zijn boek *The broken ladder – How inequality changes the way we think, live and die* laat Payne zien dat mensen meer (financiële) risico's nemen wanneer zij het gevoel hebben in een ongelijke situatie te zitten (bijvoorbeeld minder te verdienen dan anderen). Mensen kiezen dan bijvoorbeeld sneller voor een kleine kans op het ontvangen van 500 euro dan een grote kans op 100 euro (zie de in paragraaf 2.1 beschreven prospecttheorie). Payne relateerde deze uitkomst aan de statusladder. Mensen kunnen vaak moeiteloos bepalen waar ze op de statusladder staan. Dit bepalen ze vooral in vergelijking tot anderen, en niet zozeer op basis van hun inkomen, onderwijs en status van de eigen baan. Onderzoek laat zien dat met name mensen die zichzelf op de laagste trede plaatsen, slechtere beslissingen nemen en meer van maand tot maand leven.<sup>37</sup> Hun subjectieve beleving van ongelijkheid heeft daarmee invloed op hun financiële gedrag.

Daarnaast is er ook veel schaamte rond de financiën. Het blijkt dat mensen die zich schamen vaak negatieve financiële situaties hebben meegemaakt, zoals het (tijdelijk) niet kunnen betalen van de huur of de hypotheek. Ook zijn zij vaak negatiever over financiële gedragingen, zoals het betalen van rekeningen of het aanvragen van een lening. Ze zijn bang het verkeerd te doen en stellen dergelijke activiteiten eerder uit.

### Cijfers over geld en schaamte

Plantinga rapporteert dat ongeveer 1 op de 7 Nederlanders tussen de 18 en 65 jaar zegt zich te schamen voor zijn of haar financiële situatie. Schaamte speelt met name bij jongeren, mensen met een lagere opleiding, mensen met een lager inkomen en mensen die hun eigen financiële situatie negatief beoordelen. Maar ook hoogopgeleiden hebben last van schaamte. Zij hebben vaak het beeld dat bij de schuldhulpverlening alleen losers komen.<sup>38</sup>

Belangrijk is dat mensen de kans op bepaalde gebeurtenissen vaak verkeerd inschatten. Zij overschatten de kans op positieve gebeurtenissen en onderschatten de kans op negatieve gebeurtenissen. Uit onderzoek blijkt bijvoorbeeld dat consumenten hun bestedingsgedrag voor de volgende week onderschatten en dat ze onderschatten hoe lang het duurt om een lening terug te betalen.<sup>39</sup> Met gevolgen van dien: ze sparen bijvoorbeeld minder dan nodig is of nemen niet op tijd voorzorgsmaatregelen.

## 2.4 Overtuigingen en motivatie

Hiervoor zijn we ingegaan op de biologische basis van (financieel) keuzegedrag, persoonskenmerken en omgevingsfactoren. Uiteindelijk financieel gedrag van mensen is ook afhankelijk van informatie, en van overtuigingen en motivatie. Op overtuigingen en motivatie gaan we hieronder in.

### Overtuigingen

Ons gedrag, en de wijze waarop we omgaan met problemen, hangt ook samen met onze overtuigingen. Overtuigingen kunnen motiverend, maar ook belemmerend werken. Overtuigingen hangen deels samen met iemands persoonlijkheid. Zo zijn mensen met een *approach temperament* over het algemeen wat positiever ingesteld dan mensen met een *avoidance tempe-*

*rament*. Daarnaast spelen ervaringen een rol. Wanneer het keer op keer niet lukt om een bepaalde opgave te maken of probleem op te lossen, dan werkt dat drempelverhogend en kan een gevoel van onvermogen groeien. Het kan leiden tot wat in de wetenschap 'aangeleerde hulpeloosheid' wordt genoemd. In dat geval heeft iemand de ervaring dat er geen relatie bestaat tussen zijn eigen gedrag en wat hem overkomt, en vervalt hij in passiviteit. Onvoorspelbare gebeurtenissen, zoals een beslaglegging op iemands inkomen, kunnen bijdragen aan aangeleerde hulpeloosheid.

Er is weinig onderzoek gedaan naar het mogelijke verband tussen overtuigingen en financieel gedrag. Onderzoek van de WRR laat zien dat er een verband is tussen het algemene gevoel van *mastery* en het hebben van financiële problemen, maar een eventuele causaliteit is onduidelijk. Leidt het gevoel van *mastery* inderdaad tot minder financiële problemen of is het effect omgekeerd?

### Motivatie

Financiële motivatie is de behoefte om goed geïnformeerd te zijn over financiële zaken en de intentie om zich financieel verantwoord te gedragen. Onderzoek van Nibud laat bijvoorbeeld zien dat jongeren financiële motivatie belangrijk vinden: 88 procent van de jongeren tussen 15 en 25 jaar vinden het belangrijk om financiële kennis te hebben. Bijna de helft wil meer moeite doen voor kennis over geldzaken.<sup>40</sup> Deze uitkomsten zijn gebaseerd op een enquête die onder jongeren is afgenomen. Daadwerkelijke motivatie kunnen we alleen aflezen aan het gedrag dat mensen vertonen. Dat gedrag laat zien voor welk gedrag iemand gemotiveerd is. Motivatie is een belangrijke sleutel voor gedragsverandering, en daarmee ook voor het aanpakken van 'ongezond' financieel gedrag (zie paragraaf 3.4).

## 2.5 Omgevingsfactoren

Naast de meer persoonlijke factoren zijn er ook omgevingsfactoren die van invloed zijn op het financiële gedrag van mensen. Deze paragraaf gaat in op de invloed van het sociale netwerk, de fysieke omgeving en de technologische omgeving op het financiële gedrag van mensen.

### Sociaal netwerk

Sociale netwerken zijn van belang bij financiële problemen of schuldsituaties. Een goed netwerk kan helpen om problemen te voorkomen, aan te pakken of op te lossen. Maar een 'slecht' sociaal netwerk kan iemand ook verleiden om risico's te nemen en schulden te maken. Angst voor sociale uitsluiting kan ervoor zorgen dat mensen geld gaan uitgeven of juist gaan bezuinigen als dat de standaard is binnen hun groep. Denk aan jongeren die hechten aan status, willen meedoen en zich zo laten verleiden tot het doen van te hoge uitgaven. Binnen de sociale omgeving spelen factoren zoals opvoeding, omgeving, en het normen- en waardenstelsel van de omgeving een (directe of indirecte) invloed.<sup>41</sup>

De directe sociale omgeving van kinderen bestaat in de eerste plaats uit het gezin. Hier worden de kinderen opgevoed en het is vaak de eerste plek waar ze leren om te gaan met geld. Uit Nibud-onderzoek blijkt dat er een sterke samenhang is tussen leren omgaan met geld op jonge leeftijd en de eventuele aanwezigheid van financiële problemen op latere leeftijd. Zo is het bijvoorbeeld belangrijk dat jongeren goed weten hoe financiële producten werken en welke risico's of consequenties eraan vast kunnen zitten.<sup>42</sup>

### Financiële opvoeding

Die financiële opvoeding verandert. Ouders hebben tegenwoordig minder aandacht voor de financiële weerbaarheid van hun kinderen; kinderen krijgen minder leerruimte. Meer dan de helft van de ouders betaalde in ieder geval in 2016 de volledige kosten van kleding, schoenen en smartphone van hun kinderen tussen 12 en 18 jaar. Dat is meer dan in 2013. Financiële stress in huishoudens heeft effect op de opvoeding. Onderzoek onder ouders in armoede laat zien dat deze minder ruimte en tijd hebben om te besteden aan aandacht voor en de opvoeding van hun kinderen. De chronische stress die door langdurige armoede wordt veroorzaakt, heeft een negatieve invloed op ouders in hun rol van opvoeder. Het gevolg is dat deze ouders hun kinderen minder ondersteunend opvoeden.

Door financiële problemen kunnen relaties met geliefden, familie, vrienden en collega's (stevig) onder druk komen te staan. Sociale activiteiten kosten vaak geld, denk hierbij aan kosten voor vervoer, uit eten of drinken en verjaardagscadeautjes. Beperkte middelen zijn dan ook een reden om af te zien van deelname. Een andere mogelijke verklaring is, zoals we eerder zagen, schaamte. Het hebben van financiële problemen hangt samen met sociaal isolement.

### Minder contacten en psychische problemen gaan vaak samen

Van de mensen van wie de contacten met vrienden en familie als gevolg van de financiële problemen afnemen, geeft bijna 60 procent aan last te hebben van psychische problemen. Dit is twee keer zo veel als bij de mensen waarbij de contacten met familie en vrienden niet afnemen (30 procent). Op de financiële problemen van mensen komen daarmee ook andere problemen.

De invloed van het sociale netwerk kan groot zijn. Bij kinderen die in armoede opgroeien, is er vaak sprake van sociaal isolement door een beperkt sociaal netwerk. Het sociaal netwerk bestaat veelal uit mensen die in de buurt wonen en ook dezelfde problematiek hebben. De sociale omgeving biedt weinig steun voor het onttrekken aan de armoede en vormt een beperking voor wat mensen kunnen en willen bereiken. Dit heeft nadelige effecten voor onder andere het opleidingsniveau. Kenmerkend voor de langdurige armoede in tegenstelling tot kortdurende armoede, is de sterkere betrokkenheid van de omgeving bij armoedeproblematiek (familie, vrienden). Uit onderzoek in de Veenkoloniën blijkt dat in de langdurig-arme gezinnen een sterkere invloed wordt gezien van de omgeving waarin men opgroeit.<sup>43</sup> Ideeën, gebruiken, normen en waarden spelen bij deze gezinnen een belangrijker rol dan bij gezinnen waar sprake is van minder langdurige armoede. Zo zagen de onderzoekers bijvoorbeeld dat de keuze om naar school te gaan of te willen studeren werd beïnvloed door wat gebruikelijk was in het kleine netwerk. Als de ouders een afgebroken opleiding, een schoolcarrière met veel verzuim of weinig geloof in het eigen kunnen hebben, zal van hun kinderen niet snel iets anders worden verwacht. Ook de buurt waarin men opgroeit speelt een rol. Slechte voorbeelden doen slecht volgen.

### Fysieke omgeving

Dat de omgeving invloed kan hebben op wat we kopen, is geen nieuws. Het inrichten van winkels opdat mensen zoveel mogelijk kopen, is *business as usual*. In de marketing wordt kennis van de omgevingspsychologie ingezet. Dat betekent bijvoorbeeld dat bij de inrichting van winkels wordt nagedacht over licht, looproute, meubels, kleuren, en eventuele muziek of geuren. Ook wordt nagedacht over de plek waarop een product wordt getoond, bijvoorbeeld op ooghoogte of niet. Als het om online winkelen gaat, is de inrichting van de website van belang.

De fysieke omgeving is ook relevant als het gaat om een goede ondersteuning van mensen. Mensen met stress zijn bijvoorbeeld gebaat bij een (advies)



omgeving met zo min mogelijk prikkels en omgevingsstressoren. We gaan daar in hoofdstuk 4 verder op in.

### Technologische omgeving

Ook de technologische omgeving is, tot slot, van invloed op het financiële gedrag van mensen. Met de komst van nieuwe digitale technieken is de wijze van betalen veranderd. Pinnen is tegenwoordig het meest gebruikelijk, al wordt cash ook nog steeds gebruikt.<sup>44</sup> Van de mensen die afrekenen:

- gebruikt 35 procent beide betaalvormen even vaak;
- pinst 49 procent meer dan wanneer hij met cash betaalt;
- betaalt 15 procent meer met cash dan met pin.



Uit onderzoek<sup>45</sup> blijkt dat betalen met pin in plaats van contant betalingsproblemen in de hand werkt. Het pinnen – vooral contactloos – leidt tot meer ondoordachte en niet-weloverwogen uitgaven, net zoals het feit dat mensen 24/7 bij hun spaargeld kunnen en makkelijk te verleiden zijn tot (impuls) online en op-krediet aankopen.<sup>46</sup> Zag je vroeger nog het munt- en papiergeld uit je portemonnee verdwijnen, nu is deze fysieke ervaring verdampt. Het percentage huishoudens dat moeite heeft met rondkomen omdat ze te makkelijk geld uitgeven, is licht gestegen; van 5 tot 6 procent in 2012 en 2015, naar 9 procent in 2018.<sup>47</sup>

Door de technologische veranderingen komen kinderen eerder dan voorheen in aanraking met geldzaken. Door allerlei apps, online games en mobiele telefoons gebeurt dit al in de basisschoolleeftijd.<sup>48</sup> Voor ouders zijn al deze ontwikkelingen soms juist moeilijk om te volgen. Technologie biedt ook aanknopingspunten voor gezond financieel gedrag. Zo kunnen mensen besluiten tot een automatische kredietlimiet of tot automatisch sparen. Weliswaar maakt dat het niet onmogelijk om te veel uit te geven, maar het wordt wel moeilijker. En zo kan een visuele weergave van de eigen geldzaken bijdragen aan beter inzicht in het eigen huishoudbudget.

## 2.6 Samenvattend

Dit hoofdstuk laat zien dat ons financieel gedrag op allerlei punten weinig rationeel is. Inzichten over de manier waarop onze hersenen werken, de invloed van stress, maar ook bijvoorbeeld persoonlijkheidsfactoren en omgevingsfactoren zijn van invloed op hoe we (financiële) besluiten nemen.

Kennis van gedrag, achterliggende oorzaken en processen is van belang, voor beleid voor een effectieve(re) hulpverlening. In hoofdstuk 3 geven we daarvoor een aantal belangrijke aanknopingspunten mee.



# 3 Dienstverlening

# 3. Dienstverlening

Door de toenemende kennis van gedrag en de werking van de hersenen verandert de aard van de dienstverlening van organisaties in het sociale domein. De ontwikkeling in het sociaal domein is gericht op het centraal stellen van de problematiek van inwoners en samen met hen te komen tot oplossingen. Door meer inzicht te verkrijgen in de achterliggende oorzaken, ontstaan nieuwe triggers voor de dienstverlening. Wat is nodig om mensen te helpen? En wat vraagt dit van gemeentelijk beleid en uitvoering?

## 3.1 Tijdig vinden van de doelgroep

Omdat een deel van de mensen met betalingsachterstanden zich niet of pas laat meldt voor hulp, bijvoorbeeld vanwege schaamte of uitstelgedrag, organiseren bijna alle gemeenten (een vorm van) vroegsignalering. Door eerder zicht te krijgen op mensen met financiële problemen, proberen gemeenten te voorkomen dat schulden oplopen en mensen verder afglijden door het verergeren van andere problemen en ze in een situatie van chronische stress terecht komen. Op basis van sterke gedragswetenschappelijke argumenten onderstreept de WRR het inzetten op vroegsignalering. Niet alleen zijn de financiële problemen dan nog relatief beheersbaar, ook hebben mensen dan nog relatief veel mentale ruimte tot helder denken, rationeel handelen en zelfcontrole.<sup>49</sup> Gemeenten kunnen een aantal acties op dit vlak nemen.

### **Pas actie als het (te) laat is**

Gemiddeld duurt het vijf jaar voordat mensen hulp zoeken bij hun financiële problemen. Een kleine achterstand in betaling kan daardoor oplopen tot een grote schuld. Mensen komen vaak pas in actie wanneer beslag op loon wordt gelegd, een huisuitzetting dreigt of zij geen geld meer kunnen opnemen. Op dit moment hebben mensen die schuldhulpverlening krijgen gemiddeld zo'n 15 verschillende schuldeisers en 40.000 euro schuld.<sup>50</sup> Kortom, vaak pas wanneer mensen niet anders meer kunnen, zoeken ze hulp. Deze groep wordt ook wel 'onzichtbare schuldenaren' genoemd. In 2015 behoorde naar schatting 15,7 procent van alle Nederlandse huishoudens tot deze groep.<sup>51</sup> Vooral mannen, jongeren, gezinnen (met kinderen), huishoudens met inkomen uit werk en huishoudens met een koopwoning melden zich minder vaak bij de schuldhulpverlening. Deze groepen huishoudens zijn vaker onzichtbaar voor of onbekend bij de schuldhulpinstanties.

### **Integrale intake wijkteams**

Doordat veel van de klanten van wijkteams financiële of aan armoede gerelateerde problemen hebben, neemt de aandacht voor deze problematiek in de teams toe. Schulden of armoede zijn daarbij nooit de reden waarom mensen aankloppen. Het vraagt dan ook kennis van wijkteamprofessionals om signalen te herkennen, goed door te vragen en het aanbod voor (lichte) ondersteuning bij schulden te kennen. Om de kennis in de wijkteams te verwerken heeft de gemeente Rotterdam een trainingsprogramma voor professionals opgezet.<sup>52</sup>

### Naar mensen met betalingsachterstanden toe

Steeds meer gemeenten werken samen met woningcorporaties, zorgverzekeraars en energie- en drinkwaterbedrijven om zo vroeg mogelijk hulp te kunnen bieden aan mensen met betaalachterstanden op vaste lasten. Bij deze vroegsignalering van schulden biedt de gemeente hulp voordat mensen zelf aan de bel trekken. Zo melden woningcorporaties bijvoorbeeld met goedkeuring van de desbetreffende huurder huurachterstanden bij de gemeente, die vervolgens met de huurder in gesprek gaat en zo nodig hulp aanbiedt. Waarschijnlijk mogen woningcorporaties, zorgverzekeraars, en energie- en waterleveranciers bij betalingsachterstanden me ingang van 2021 ook zonder toestemming van hun klant diens contactgegevens door aan de gemeente.<sup>53</sup> Ook kunnen gemeenten met andere partijen hierover afspraken maken. Gemeenten worden daarbij geacht om elk signaal dat zij krijgen op te pakken. Door deze maatregelen worden de mogelijkheden voor vroegsignalering vergroot.

#### De Vroeg Eropaf aanpak

Op tijd aankloppen bij mensen met huurachterstand voorkomt grote ellende. Dat staat centraal in de Vroeg Eropaf aanpak, gericht op het terugdringen van het aantal huisuitzettingen. Bij een betalingsachterstand van twee maanden gaan medewerkers van Vroeg Eropaf langs de deur om in gesprek te gaan en hulp op maat te bieden en zo te voorkomen dat beginnende schulden verergeren. In 2009 voerde de gemeente Amsterdam de aanpak, ontwikkeld door een vrijwilligersorganisatie, in de gehele gemeente door. Het aangetoonde effect heeft inmiddels zo'n honderd andere gemeenten overtuigd. Zij experimenteren met dezelfde aanpak. "Elke geïnvesteerde euro levert meer dan twee euro op."

**Meer weten?** Kijk op de website van [eropaf.nl](http://eropaf.nl)

### Doorverwijzen in netwerken

Ook andere professionals, zoals huisartsen, GGD'ers, leraren of werkgevers, komen in aanraking met mensen met financiële zorgen. Vaak komen de professionals niet in contact met deze mensen vanwege hun financiële zorgen, maar vanwege andere redenen. Ze kloppen bijvoorbeeld bij hun huisarts aan vanwege stress-gerelateerde klachten of vragen om een financieel voorschot bij hun werkgever zonder de reden daartoe te melden. Niet alle professionals herkennen de signalen en ze weten ook niet altijd hoe ze een gesprek hierover kunnen aanknopen. Door de professionals te informeren en te betrekken bij netwerken rondom armoede en schulden, kunnen ze bijdragen aan het tijdig signaleren en verwijzen van mensen met financiële zorgen.<sup>54</sup> Het netwerk rondom de Helpdesk Geldzaken in Den Haag en de samenwerking tussen de Jeugdgezondheidszorg en de Dienst Sociale Zaken in de interventie 'Armoede en gezondheid' zijn hiervan mooie voorbeelden.

#### Helpdesk Geldzaken – Den Haag

Helpdesk Geldzaken wil het besteedbaar inkomen van inwoners vergroten en hen financieel ontzorgen. Bij de helpdesk kunnen inwoners terecht met financiële vragen en advies over geld. De helpdesk kan helpen met het aanvragen van voorliggende voorzieningen, waardoor inwoners 100 tot 150 euro per maand extra inkomen hebben. De Helpdesk Geldzaken helpt op zeventien locaties in de gemeente, veelal bij dienst- en wijkcentra, dokterspraktijken en buurtorganisaties in Den Haag. De professionals van deze organisaties kunnen mensen doorverwijzen naar de Helpdesk Geldzaken wanneer er sprake is van financiële problemen. De helpdesk is ontstaan vanuit Schuldenlab070 dat zich inzet voor een schuldenzorgvrij Den Haag.

### Interventie Armoede en gezondheid van kinderen

Alle kinderen in de voorschoolse leeftijd en in de basisschoolleeftijd (0 tot 12 jaar) komen in aanraking met de jeugdgezondheidszorg. Deze interventie is erop gericht te signaleren bij welke kinderen geldgebrek in het gezin een barrière is voor de gezonde ontwikkeling van het kind. Wanneer dat het geval is en ouders openstaan voor verdere hulp, worden deze gezinnen toegeleid naar de gemeentelijke dienst Sociale Zaken voor het verstrekken van financiële middelen. Deze gemeentelijke dienst adviseert het gezin over inkomensondersteunende voorzieningen en maatregelen, en stelt hier op grond van een adviesbrief van de Jeugdgezondheidszorg geoordeelde financiële middelen ter beschikking. Tot slot heeft de Jeugdgezondheidszorg een nazorgcontact met de ouders.

### Burgernetwerken als vangnet

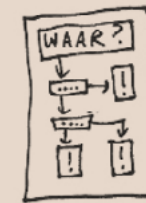
Voorgaande voorbeelden gaan over de inzet van organisaties, maar ook inwoners kunnen een belangrijke rol spelen bij het tijdig vinden van mensen met financiële problemen. Mensen helpen elkaar sowieso bij problemen: familie, buren en vrienden steken een handje uit als het nodig is. Bij financiële problemen ligt dat, door de schaamte die mensen ervaren, anders. Mensen trekken zich terug uit sociale netwerken wanneer zij te maken hebben met ernstige financiële problemen. Verschillende burgerinitiatieven proberen dat tegen te gaan, door initiatieven te starten die gericht zijn op het vinden en ondersteunen van mensen met financiële zorgen. 'Club Geldzorg' van Zorgvrijstaat en 'Geweldige Wijk' uit Meppel zijn hiervan mooie voorbeelden.

### Club Geldzorg van Zorgvrijstaat

Zorgvrijstaat werkt aan buurten, waar mensen eigenaarschap voelen en zeggenschap hebben over hun eigen zorg en welzijn. Zorgvrijstaat zag dat schulden en armoede taboes zijn en stress veroorzaken, en dat mensen vaak niet weten waar zij terecht kunnen met hun vragen of problemen. Daarom namen zij initiatief tot 'Club Geldzorg'. Dit bewonersinitiatief organiseert inloopuren waar bewoners bij een professional en vrijwilligers terecht kunnen met hun (financiële) zorgen en vragen. Ook biedt de Club een aantal hulpmiddelen aan waarmee mensen hun eigen financiële situatie in kaart kunnen brengen en onderzoeken waar zij het beste naar toe kunnen voor hulp. Door ervaringsverhalen ruimte te geven, werkt Zorgvrijstaat aan het bespreekbaar maken van (financiële) problemen in de wijk, om zo verergering van problemen te voorkomen.



**INLOOSPREEKUREN**



**HULPMIDDELEN**



**BESPREEKBAAR MAKEN**

**Meer weten?** Kijk op [de website van Zorgvrijstaat](#)

### Geweldige Wijk

In Meppel is de app Geweldige Wijk ontwikkeld. Via deze app kunnen mensen direct een vraag stellen die voor hen op dat moment belangrijk is, bijvoorbeeld over de aanschaf van een winterjas of wasmachine die nodig is. Mensen die iets willen betekenen voor een ander kunnen reageren op deze vragen.

Deelnemers leren van een vertrouwenspersoon wat stress (door armoede) doet met je gedrag en hoe de app te gebruiken is. Het streven is minder stress door het (snel) oplossen van dagelijkse problemen en voor de mensen meer bandbreedte om op termijn grotere problemen aan te pakken. In Geweldige Wijk Meppel werkt Welzijn Mensenwerk samen met een lokale klankbordgroep, het lectoraat De Gezonde Stad van de Hogeschool Windesheim en de GeluksBV.



**Meer weten?** Bekijk [de Geweldige Wijk](#) op de website van Geluks BV

### Vroegsignalering: verandering van doelgroep, ook verandering van aanpak?



Met de beweging naar het sneller signaleren van financiële problemen wordt de doelgroep groter: niet alleen mensen met problematische schulden vallen hier dan binnen, maar ook mensen met beginnende financiële problemen. De groep groeit als een gemeente uitgaat van preventie; in dat geval horen ook mensen met een risico op schulden tot de doelgroep.

Met het vergroten van de doelgroep verandert meestal ook de aanpak. Voorlichting wordt vooral aan grotere groepen geboden en bij mensen met risicovolle schulden wordt vaker een individuele aanpak gehanteerd. Met het veranderen van de doelgroep is het zaak om de aanpak tegen het licht te houden: wordt er het gewenste gedrag mee bereikt? Is deze nog (kosten)efficiënt? Wordt er voldoende rekening gehouden met privacyreggeving? <sup>55</sup>

## 3.2 Contact maken en vraag achterhalen

Naast het vinden van mensen met betalingsachterstanden die mogelijk hulp nodig hebben, is maatwerk nodig om hen te verleiden actie te ondernemen. Wat maakt dat de (beginnende) schulden mensen niet aanzetten tot actie? Uit interviews van Platform31 met inwoners die uit de schulden zijn gekomen, blijkt dat *outreached* werken van professionals, hun oprechte interesse en het winnen van vertrouwen helpt bij het overwinnen van de schaamte bij schuldenproblematiek. De persoonlijke ondersteuning en betrokkenheid van professionals is een belangrijke factor, zo blijkt uit de gesprekken. Uit een interview met een bewoner kwam naar voren dat het is belangrijk is dat de professional iemand met schulden ziet als mens en niet “als een pakket problemen”.

Hoe het contactleggen het beste kan, hangt af van de specifieke doelgroep en context. Woningcorporaties nemen bijvoorbeeld contact op met huurders met een betalingsachterstand om te bespreken op welke wijze het probleem kan worden opgelost. Omdat deze huurders vaak niet reageren op brieven, belt de corporatiemedewerker of gaat hij langs. Ditzelfde geldt voor wijkteamprofessionals die langsgaan na het ontvangen van signalen van armoede of schulden bij een huishouden. Omdat er in dit geval geen duidelijk probleem op tafel ligt, zoals een betalingsachterstand, wegen privacyaspecten zwaarder en moet zorgvuldig worden afgewogen of een dergelijke inbreuk op de privacy toelaatbaar is.<sup>56</sup> In wijken of buurten waar veel mensen wonen met een laag inkomen kan onbekendheid met toeslagen een reden zijn om mensen te bezoeken. Eén op de zes huishoudens met een laag inkomen weet niet of zij recht heeft op tegemoetkomingen of heeft dat (nog) niet uitgezocht.<sup>57</sup>

### VoorzieningenWijzer

De VoorzieningenWijzer helpt mensen bewust keuzes te maken en gebruik te maken van beschikbare voorzieningen. Aan de hand van een applicatie laat een onafhankelijk adviseur zien op welke toeslagen een huishouden recht heeft en welke vaste lasten wellicht omlaag kunnen door over te stappen naar een andere aanbieder. De adviseur maakt de keuzes inzichtelijk en kan, indien gewenst, ook helpen bij het aanvragen van toeslagen. Op deze wijze helpt de VoorzieningenWijzer mensen die de weg naar gemeentelijke voorzieningen moeilijk weten te vinden en die beperkt zicht hebben op de mogelijkheden om hun uitgaven voor vaste lasten te verminderen. Het te behalen voordeel is gemiddeld zo'n 500 euro per huishouden per jaar.



**Meer weten?** Kijk op de website van [devoorzieningenwijzer.nl](http://devoorzieningenwijzer.nl)

### Laagdrempelige locatie of bijeenkomsten

Naast een *outreachede* aanpak is een plek (in de wijk) waar mensen met hun financiële vragen terecht kunnen, een mogelijkheid om in contact te komen met 'onzichtbare schuldenaren'. Schaamte of beeldvorming kan een reden zijn om niet naar de schuldhulpverlening te gaan.<sup>58</sup> Door het loket te maken voor 'iedereen' wordt de drempel verlaagd om aan te kloppen. Een voorbeeld hiervan is het Geldloket in Amersfoort, dat als 'financiële sparringpartner' neutraal en onafhankelijk advies biedt aan inwoners van Amersfoort en Leus-

den.<sup>59</sup> Financiële problemen hoeven niet de aanleiding te zijn tot een bezoek; inwoners kunnen hier ook terecht voor een financiële APK of met financiële vragen als gevolg van een verandering in hun leven. Eenzelfde achtergrond heeft de Helpdesk Geldzaken in Den Haag (zie kader op [pagina 20](#)).

Een alternatief is het organiseren van bijeenkomsten over geldzaken, zoals verschillende gemeenten doen. Inwoners krijgen hier bijvoorbeeld informatie over hoe je inzicht kunt krijgen in je uitgaven, wat toeslagen zijn of wat het eigen risico van de zorgverzekering inhoudt. Ook in deze gevallen is, net als bij het Geldloket, een positieve insteek belangrijk. Een slogan als 'Maak van je dubbeltje een kwartje' trekt meer mensen dan een focus op problemen in de uitnodiging.

#### Ruimte voor anonimiteit

Je kunt als gemeente ook de mogelijkheid bieden om anoniem aan te kloppen voor hulp, zodat de eerste stap laagdrempelig wordt. Uit het jongerenparticipatieproject Speaking Minds blijkt dat ook een chat-functie, een hulplijn via WhatsApp en off- en online jongerenambassadeurs daar bij kunnen helpen.

#### Ervaringsdeskundigen kunnen bijdragen aan herstel

Er is steeds meer belangstelling voor de inzet van ervaringsdeskundigen bij de aanpak van armoede en schulden. De inzet van ervaringsdeskundigheid in de wijk neemt toe. Welzijnsorganisaties, wijkteams en woningcorporaties zetten steeds meer ervaringsdeskundigen in om beter in contact te komen met bepaalde huurders.<sup>60</sup> Tegelijkertijd gaat het hier om nieuw ontgonnen terrein: er is nog nauwelijks onderzoek gedaan naar het effect ervan in de ondersteuning van mensen in armoede en schulden.<sup>61</sup> De ervaringen met dit type deskundigen zijn echter positief: zij weten wat er speelt en staan op die manier dicht bij de doelgroep. Mensen kunnen zich schamen voor hun

problemen en zich onmachtig voelen. Een ervaringsdeskundige kent en begrijpt die emoties en kan door deze gelijkwaardigheid makkelijker aansluiting vinden, in gesprek komen en beter motiveren en activeren.<sup>62</sup> Door hun verbinding met formele zorg en begeleiding kunnen ervaringsdeskundigen, als hulp nodig is, mensen verwijzen naar formele dienstverlening. Naast het voeren van gesprekken met de doelgroep geven ervaringsdeskundigen feedback aan professionals over het voeren van de gesprekken, de bestaande aanpak of instrumenten. Ook komt het voor dat ervaringsdeskundigen bijdragen aan de ontwikkeling van een nieuwe aanpak. De kansen hiervoor worden nog nauwelijks gebruikt. De inzet van ervaringsdeskundigen blijft vooral beperkt tot bestaande aanpakken en denkwijzen. Volgens Saskia Keuzenkamp, directeur Kennis en innovatie bij Movisie en bijzonder hoogleraar Participatie en effectiviteit aan de Vrije Universiteit, krijgen ervaringsdeskundigen onvoldoende de ruimte om andere denkwijzen door te laten dringen in de systeemwereld en daarmee vernieuwende, en wellicht effectievere, aanpakken tot stand te brengen.<sup>63</sup> In België hebben ervaringsdeskundigen zich verenigd in het Netwerk tegen Armoede, waardoor zij ook op landelijk niveau van invloed zijn.

#### Netwerk tegen Armoede

In het Belgische Netwerk tegen Armoede werken 59 verenigingen, waar mensen in armoede het woord nemen, samen met het uiteindelijke doel armoede uit te bannen. In deze verenigingen zetten mensen in armoede zich in om anderen in een soortgelijke situatie te helpen en lobbyen zij voor beter beleid en ondersteuning. Het Netwerk tegen Armoede ondersteunt de verschillende verenigingen en zorgt voor onderlinge uitwisseling van kennis en ervaringen. Ook treedt het Netwerk op als belangenorganisatie richting overheid, diensten, het middenveld, het bedrijfsleven en de publieke opinie.

**Meer weten?** Kijk op de website van [netwerktegenarmoede.be/nl](http://netwerktegenarmoede.be/nl)



### 3.3 Wijze van ondersteuning

Dé arme of dé schuldenaar bestaat niet; er zijn uiteenlopende redenen waarom mensen financiële problemen krijgen. Emoties als schaamte kunnen bijvoorbeeld een drempel vormen om hulp te zoeken, mensen hebben – onterecht – het idee de schulden nog zelf het hoofd te kunnen bieden of zijn door een opeenstapeling van problemen – met chronische stress tot gevolg – niet in staat om stappen te ondernemen en de problemen weer in de hand te krijgen. Deze veelzijdigheid maakt dat *one-size-fits-all* oplossingen, tot voor kort nog gebruikelijk binnen de schuldhulpverlening, niet aansluiten op de problematiek en dat een aanpak op maat, afgestemd op verschillende doelgroepen, wenselijk is.<sup>64</sup>

#### Weten, kunnen én handelen

Aansluitend bij de verschillende oorzaken is een eerste indeling in interventies te maken naar elementen van gezond financieel gedrag, dat is: *“gedrag dat voorkomt dat er achterstanden in betalingen ontstaan nu en in de toekomst. Om dit gedrag te vertonen is het noodzakelijk dat de uitgaven in lijn zijn met de inkomsten en dat er goed financieel beheer wordt gepleegd. Dit laatste houdt onder meer in dat mensen vooruitplannen op de middellange en de lange termijn, zich bewust zijn van de financiële risico’s die ze lopen en daar maatregelen voor treffen (een buffer aanleggen, vaste lasten beperken et cetera).”*<sup>65</sup> Jungmann en Madern stellen dat gezond financieel gedrag bestaat uit drie elementen, namelijk financiële geletterdheid (weten), financiële competenties (kunnen) en financieel handelen (zie figuur 2).<sup>66</sup>

Deze drie elementen van gezond financieel gedrag leiden tot verschillende typen interventies. Van het overdragen van kennis, het aanleren van competenties, het activeren van mensen tot en met zwaardere interventies die bijdragen aan (duurzame) gedragsverandering. Gekeken naar veel ingezette interventies in Nederland (zie tabel 1 op de volgende pagina) dan blijken deze (van oorsprong) gericht te zijn op het versterken van de financiële geletterdheid van mensen met betalingsachterstanden en soms op het aanleren

Figuur 2. Model van gezond financieel gedrag<sup>116</sup>



van financiële competenties. Zeer weinig interventies zijn gericht op het aanzetten van mensen tot het doen wat nodig is (het 'handelen').

Met de groeiende aandacht voor de invloed van chronische stress op het vermogen van mensen om te handelen, neemt ook de behoefte toe van gemeenten aan interventies die focussen op 'kunnen' en 'handelen'. Dit zien we ook terug in bijvoorbeeld de activiteiten van het samenwerkingsverband Schouders Eronder. Interessant in dit kader is bijvoorbeeld de doorontwikkeling van de traditionele budgetcursus (gericht op 'weten') naar een aangepaste versie, waarin de deelnemers gezamenlijk de onderwerpen voor de rest van de cursus bepalen en al tijdens de cursus aan de slag gaan met hun eigen problemen.<sup>67</sup> De cursus biedt zo ruimte om de benodigde competenties te oefenen (het 'kunnen') en stappen te zetten (het 'handelen').

### Integrale aanpak Mobility Mentoring®

Mobility Mentoring® is een integrale aanpak waarin inzichten uit de (hersens)wetenschap worden vertaald in instrumenten en praktische toepassing voor verschillende doelgroepen en organisaties. De aanpak ondersteunt mensen om zelf hun financiële en sociale problemen aan te pakken, zodat zij weer duurzaam grip krijgen op hun leven. De hulp- en dienstverlening richt zich expliciet op problemen in meerdere levensdomeinen, die in samenhang met elkaar worden aangepakt. Mobility Mentoring® kan daarmee een antwoord bieden op de complexe, verweven problematiek die mensen belemmert in hun ontwikkeling en kwaliteit van leven. De aanpak bestaat uit een combinatie van een wijze van begeleiding, een aantal instrumenten en dienstverlenende principes.

**Meer lezen?** Kijk op de website van [mobilitymentoring.nl](http://mobilitymentoring.nl)

Tabel 1. Interventies in Nederland<sup>68</sup>

Soort interventie	Focus	Duur interventie	Fase	Karakter	Belangrijkste aanbieders
Voorlichting	Groep/individueel	Doorgaans eenmalig	Preventief en curatief	Doorgaans vrijwillig	Gemeenten, kredietbanken, maatschappelijk werk, Wijzer in geldzaken, werkgevers
Budgetcursus	Groep	4 á 6 bijeenkomsten	Kan preventief, meestal curatief	Vrijwillig/verplicht	Schuldhelpverlening, maatschappelijke dienstverlening, kredietbanken, Nibud
Budgetcoaching	Individueel	Varieert van 1x tot enkele maanden	Kan preventief, meestal curatief	Vrijwillig	Schuldhelpverlening, tweede lijn, commerciële aanbieders, schuldeisers, vrijwilligersorganisaties
Overnemen financiën	Individueel	Varieert, maar doorgaans voor langere tijd	Kan preventief, meestal curatief	Vrijwillig/verplicht	Gemeenten, kredietbanken, commerciële aanbieders, beschermingsbewindvoerders

## Maatwerk, ook per type interventie

Interventies bereiken niet bij elke persoon eenzelfde effect. Bij het bepalen van het aanbod is dan ook niet alleen aandacht nodig voor de drie elementen van gezond financieel gedrag, maar ook voor de specifieke doelgroepen. Om aan te sluiten bij de leefwereld maakt een budgetcursus voor jongeren bijvoorbeeld gebruik van andere voorbeelden dan een cursus voor volwassenen. Bezoeken veel laaggeletterden de budgetcursus, dan is aanpassing van taalgebruik en werkvormen belangrijk. De door de deelnemers gewaardeerde 'Grip op je knip'-training is bijvoorbeeld een training die specifiek is opgezet voor mensen met een licht verstandelijke beperking.<sup>69</sup> De variatie in achterliggende problematiek en doelgroepen maakt dat soms maatwerk nodig is. Specifieke aandacht is daarbij onder meer nodig voor de leefwereld, de cognitieve vaardigheden en de problematiek van de doelgroep, bijvoorbeeld enkel- of meervoudige problematiek en de aanwezigheid van chronische stress. Om tot een passend aanbod te komen, is inzicht nodig in de doelgroep van de mensen die gebruik zouden kunnen maken van armoede- of schuldregelingen. In veel gemeenten ontbreekt dit inzicht.

### Handreiking voor het maken van een planevaluatie

Het samenwerkingsverband Schouders Eronder heeft een handreiking opgesteld waarmee beleidsmedewerkers en uitvoerders in de schuldhulpverlening interventies kunnen analyseren op (de kans op) effectiviteit. De handreiking helpt het bewustzijn te vergroten van de beleidsmedewerker op de onderliggende theorie van de interventie en op de mate waarin de interventie aansluit op het probleem en de beoogde doelgroep. In de handreiking is een format voor de analyse (een planevaluatie) opgenomen. Hiermee kunnen nieuwe projecten worden geëvalueerd en bestaande projecten worden verbeterd. De handreiking vind je [hier](#).

### Aandacht voor effectiviteit

In de afgelopen decennia heeft de wetenschap ons veel inzichten opgeleverd over het gedrag van mensen. Deze kennis laat zich echter niet direct vertalen in effectieve interventies. Doordat mensen irrationeel gedrag kunnen vertonen, laat gedrag zich immers niet altijd voorspellen. Effectiviteit is onder meer afhankelijk van persoonskenmerken, situatie en omgeving. Om inzicht te krijgen in de effectiviteit van interventies gericht op gezond financieel gedrag, is onderzoek nodig. In Nederland wordt dergelijk onderzoek nauwelijks uitgevoerd. Als dat wel wordt gedaan, wordt er zelden gebruik gemaakt van een controlegroep, waardoor eventuele effecten niet eenduidig zijn toe te schrijven aan de interventie.<sup>70</sup> Ook de Databank effectieve sociale interventies van Movisie omvat relatief weinig interventies op dit vlak.<sup>71</sup>

### Elementen effectieve projecten

Uit onderzoek is gebleken dat effectieve projecten, gericht op het voorkomen van schulden, een aantal factoren gemeenschappelijk lijken te hebben. Deze zijn het:

- vergroten van het zelfvertrouwen;
- confronteren met de gevolgen van het eigen financieel gedrag;
- benutten van de groepsdynamiek;
- opbouwen van een vertrouwensband door het inzetten van een persoonlijke aanpak van interventies;
- benadrukken van de samenhang tussen interventies;
- langdurige inzet om een mogelijke terugval te kunnen opvangen.

### 3.4 Ruimte creëren voor duurzaam effect

Bij een deel van de mensen met financiële problemen kunnen deze verholpen worden door het aanreiken van kennis over financiële zelfredzaamheid en het aanleren van de benodigde vaardigheden. Wanneer er echter sprake is van ernstige betalingsproblemen, die vaak vergezeld gaan van andere problemen, dan is ook aandacht nodig voor het omgaan met (chronische) stress, het trainen van de executieve functies of het werken aan een duurzame gedragsverandering.

#### **Invloed chronische stress tegengaan**

In de afgelopen jaren is de aandacht voor de effecten van chronische stress op het functioneren van mensen breed in de belangstelling komen te staan (zie paragraaf 2.1). Dat geldt zeker ook voor het beleidsdomein van armoede en schulden. Er zijn daarin verschillende aanpakken te identificeren, die deels gericht zijn op verschillende doelgroepen. Door het wegnemen van de oorzaken van stress – de stressoren – krijgen mensen weer de mentale ruimte om hun problemen in ogenschouw te nemen en te werken aan oplossingen. Daarnaast zijn er aanpakken die tot doel hebben mensen te leren hoe ze op een andere manier met stress kunnen omgaan.

#### ***Stressoren (tijdelijk) wegnemen***

In steeds meer gemeenten zijn er schuldenfondsen. Hiermee kunnen mensen met langdurige problematische schulden al hun schuldeisers in één keer aflossen. De voortdurende dreiging van verschillende deurwaarders valt weg en mensen ervaren meer ruimte om aan hun problemen te werken. Ook valt voor sommigen een drempel weg om onderwijs te volgen of te gaan werken. De uitwerking van de schuldenfondsen verschilt. De fondsen maken aflossingsafspraken met de deelnemers. Soms is het mogelijk om (een deel) in natura af te lossen.

De resultaten van de schuldenfondsen zijn positief. Als gevolg hiervan onderzoeken verschillende gemeenten de mogelijkheden om een schuldenfonds

te starten. In oktober 2019 riep ook de NVVK op tot de oprichting van een Landelijk Saneringsfonds Schulden, waar gemeenten en gemeentelijke kredietbanken een beroep op kunnen doen.<sup>72</sup>

#### **Jongeren Perspectief Fonds**

Het Jongeren Perspectief Fonds (JPF) ondersteunt jongeren van 18 tot en met 27 jaar die door schulden worden belemmerd in hun maatschappelijke ontwikkeling. Voor elke jongere wordt op basis van de leef- en woonsituatie een perspectiefplan op maat gemaakt, met doelen waaraan de jongere gaat werken. Alle jongeren lopen een maatschappelijke stage om sociaal bewustzijn te creëren. De jongeren worden waar mogelijk begeleid naar werk of school, of ondersteund in het continueren ervan. Gekoppeld aan de werkwijze van Collectief Schuldregelen krijgen schuldeisers een saneringsbedrag aangeboden. Dit saneringsbedrag vormt een schuld tussen het JPF en de jongere. Afhankelijk van de inkomenssituatie betaalt de jongere de restschuld aan het JPF terug in natura (bijvoorbeeld via een stage) of contant. Maatschappelijke partijen die van deze aanpak profiteren, waaronder de gemeente, betalen een deel van hun besparing terug aan het fonds. Ook schuldeisers betalen een jaarlijkse kleine bijdrage aan het fonds. Vanwege de positieve ervaringen met JPF is het fonds per 1 januari 2020 onderdeel van de reguliere dienstverlening van de gemeente Den Haag. Het JPF is inmiddels een landelijke aanpak. SchuldenlabNL is bezig met de opschaling ervan.

**Meer lezen?** Kijk op de website van [jongerenperspectieffonds.nl](http://jongerenperspectieffonds.nl)

Naast schuldenfondsen dragen ook maatwerkbudgetten bij aan het creëren van rust. Met deze budgetten krijgen professionals de ruimte om te doen wat nodig is en te voorkomen dat mensen in armoede dreigen te raken of hun schulden toenemen. Het budget kan bijvoorbeeld worden gebruikt om een

borg voor een nieuwe woning te voldoen, een betalingsachterstand bij een zorgverzekeraar weg te nemen of om een korte opleiding te doen.<sup>73</sup>

### **Voorkomen dat geld een stressor wordt**

Voor sommige groepen mensen kan geld of het beheren van de financiën snel een stressor worden. Een aantal schuldenaren is sterk verminderd zelfredzaam en komt telkens opnieuw in de financiële problemen. Voor een deel van deze groep is geld een stressor. Dit heeft onder meer tot gevolg dat financiële problemen steeds vaker onderwerp van gesprek zijn bij de uitstroom uit beschermd wonen en maatschappelijke opvang. Schulden worden in kaart gebracht, afbetalingsregelingen getroffen en ook wordt gekeken hoe nieuwe schulden kunnen worden voorkomen. Het geeft mensen rust dat hun huur bijvoorbeeld automatisch wordt betaald.

### **Preventief financieel servicegesprek**

Gemeente Tilburg benadert actief huurders die een woning van een woningcorporatie toegewezen kregen (gemeente Tilburg, 2018). Dit is onderdeel van een schuldenoffensief, waarbij er wordt samengewerkt met lokale woningcorporaties. Het Schuldenoffensief duurt drie jaar waarbij er tussentijds evaluatiemomenten zijn zodat ze wijzigingen in de aanpak kunnen doorvoeren op basis van wat wel en wat niet werkt.<sup>74</sup> De gemeente Tilburg biedt in samenwerking met de woningcorporaties nieuwe huurders een financieel servicegesprek aan. Indien de huurder instemt volgt er een huisbezoek door een medewerker van de gemeente die onderzoekt of er recht is op toeslagen of gemeentelijke regelingen, of het budget op orde is en of passende hulp nodig is in geval van schulden. Deze proactieve aanpak heeft als doel te voorkomen dat huurders geldproblemen ontwikkelen.

### **Uitleg over stress en ontwikkeling strategieën om hiermee om te gaan**

Een andere, relatief nieuwe ontwikkeling is het geven van uitleg aan schuldenaren over de doorwerking van chronische stress en vervolgens het (herhaaldelijk) bepalen van strategieën om hiermee om te gaan. Door de uitleg krijgt de schuldenaar meer begrip voor het effect van chronische stress en kan hij samen met een coach op zoek gaan naar manieren om hier beter mee om te gaan. Zo kan iemand leren dat het niet nakomen van afspraken geen gebrek aan discipline hoeft te zijn, maar dat dit ook het gevolg kan zijn van chronische stress. Daardoor kan het gevoel van falen minder worden en krijgt iemand meer ruimte om na te denken over hoe hij ervoor kan zorgen dergelijke afspraken wel na te komen. Bijvoorbeeld door meldingen op te nemen in zijn telefoon. Om ook meer in algemeenheid beter met stress om te gaan, kan er bovendien aandacht worden besteed aan activiteiten die voor de deelnemer bijdragen aan het verminderen van gevoelens van stress. Denk aan sporten, muziek luisteren, mindfulness doen of slapen.

Binnen de stress-sensitieve dienstverlening wordt deze interventie ook wel psycho-educatie genoemd. Het gaat hier om een beperkte interventie die niet afzonderlijk wordt uitgevoerd maar aanvullend is op een bestaande methodiek of werkwijze. Psycho-educatie wordt al langer toegepast binnen het zorgdomein, maar is binnen het sociaal domein nog relatief nieuw. De eerste toepassingen laten positieve resultaten zien.<sup>75, 76</sup>

### **Implementatiegids psycho-educatie**

Het lectoraat Schulden en Incasso van de Hogeschool Utrecht heeft een pilot psycho-educatie uitgevoerd en op basis daarvan een Implementatiegids opgesteld. In deze gids is uitgewerkt hoe psycho-educatie bij financiële problemen kan worden ingezet. Er wordt beschreven uit welke stappen psycho-educatie bestaat, wat de eerste ervaringen zijn van deelnemers en professionals en welke tips helpen bij implementatie. Klik [hier](#) voor de Implementatiegids.

### Stressmindset virtueel trainen

Een andere aanpak om te leren anders met stress om te gaan is de relatief nieuwe interventie 'Stressjam'. Dit is een Virtual Reality game die je leert hoe je eigen stress-systeem werkt en hoe je beter met stress kunt omgaan. De speler krijgt een VR-bril op en een biosensor die het stressniveau doorgeeft aan een computer. De game speelt zich af op een eiland, waar de speler allerlei opdrachten moet uitvoeren. Om Stressjam succesvol te doorlopen moet de speler bij sommige opdrachten zijn stresslevel verhogen en deze bij andere opdrachten juist verlagen. Een speciale Stressjam-coach ondersteunt, waar nodig, de speler tijdens de ontdekkingsstocht door de game. Op deze manier traint de speler zijn *mindset* en krijgt hij meer controle over het afwisselen van stress en ontspanning.

**Meer lezen?** Kijk op de website van [jamzone.nl/stressjam](http://jamzone.nl/stressjam)

### Trainen van executieve functies

Naast de aandacht voor chronische stress en hoe daarmee om te gaan, is er in de afgelopen jaren ook meer aandacht gekomen voor het functioneren van de executieve functies van mensen die financiële problemen hebben. In paragraaf 2.1 zagen we dat schaarste het functioneren van de executieve functies onder druk zet. Door chronische stress zijn mensen niet goed in staat om hun aandacht ergens bij te houden, keuzes te maken en te anticiperen op veranderingen. Kortom, zij hebben moeite hun leven op orde te houden, terwijl dat paradoxaal genoeg juist nodig is om uit de (financiële) problemen te komen.

Om duurzaam uit deze vicieuze cirkel te komen, is niet alleen het wegnemen van de stressor nodig, bijvoorbeeld problematische schulden, maar kan ook het versterken van de executieve functies relevant zijn. Zeker wanneer er sprake is van 'aangeleerde hulpeloosheid' (zie par. 2.4) bestaat het risico op

nieuwe problemen. De persoon heeft dan immers niet de ervaring dat de eigen inzet kan bijdragen aan het voorkomen van problemen.

De achterliggende vraag is natuurlijk of executieve functies überhaupt ontwikkeld kunnen worden. Helpt oefenen het versterken van executieve functies? In de wetenschap bestaat er twijfel over de mate waarin dat mogelijk is. Kinderen kunnen hun executieve vaardigheden versterken door veel te oefenen en hierop positieve respons te krijgen.<sup>77</sup> Voor volwassenen is het echter de vraag in hoeverre eventuele zwakke executieve functies kunnen worden versterkt. Het ontwikkelen van nieuwe functies (nieuwe bedrading in de hersenen) is als volwassene minder goed mogelijk; wel kunnen executieve functies die door (chronische) stress minder beschikbaar zijn, worden versterkt. Daarnaast kunnen mensen strategieën ontwikkelen waarbij zij hun sterke executieve functies extra benutten en daarmee eventueel minder sterke functies ondervangen. Wanneer het iemand bijvoorbeeld niet lukt om op tijd te komen voor bijeenkomsten, dan kan deze persoon zichzelf helpen door reminders in zijn smartphone te zetten.

### Ontwikkeling executieve functies

De kindertijd is een belangrijke fase voor het ontwikkelen van executieve functies. Pas na het 25e jaar zijn alle executieve functies volgroeid. De verschillende executieve functies ontwikkelen zich ieder in hun eigen tempo. Zo ontwikkelt het werkgeheugen zich geleidelijk tijdens de kindertijd en dat gaat door tot in de adolescentie. Flexibiliteit daarentegen is na het twaalfde jaar nauwelijks nog veranderbaar. Inhibitie ontwikkelt zich tot de late kindertijd.<sup>78</sup> Het is een proces waarbij niet elk mens hetzelfde eindstation bereikt. Mensen verschillen van elkaar in de mate waarin onze executieve functies tot ontwikkeling zijn gekomen en ook neemt de kracht van de functies met het komen van de jaren af.<sup>79</sup>

Het oefenen van de executieve functies richt zich op het begeleiden van de deelnemer bij<sup>80</sup>:

- het verkrijgen van overzicht over het eigen leven;
- het bepalen van (haalbare) doelen en het omzetten hiervan naar te nemen acties;
- het erkennen van de behaalde resultaten met de uitgevoerde acties;
- het herkennen van de kwaliteit van de eigen executieve functies;
- het bedenken van alternatieve strategieën voor functies die minder sterk zijn. Dit kan door sterke functies verder te versterken of door hulpbronnen in te zetten voor eventuele zwakkere functies, door bijvoorbeeld hulp te vragen aan mensen uit het eigen netwerk.

Het begeleiden van dergelijke ontwikkelprocessen vraagt om een gerichte inzet van coaches. Zij functioneren eigenlijk als de 'prefrontale kwab' van de deelnemer en zullen in elk gesprek gericht moeten zijn op het zichtbaar en bespreekbaar maken van het gedrag van de deelnemer, het reflecteren daarop en het bepalen van eventuele alternatieven. Niet alle professionals in het sociaal domein zijn getraind in deze wijze van begeleiden.<sup>81</sup> Het vraagt kennis van executieve functies en de wijze waarop deze kunnen worden gemeten en gestimuleerd. Welke functies heeft iemand goed ter beschikking en welke functies hebben verbetering of compensatie nodig? Een randvoorwaarde om met dergelijke vragen aan de slag te kunnen gaan, is een caseload die ruimte biedt om mensen langdurig te begeleiden en de mogelijkheid om eigen doelen te kunnen stellen en opvolgen. Van deelnemers vraagt het bereidheid om te werken aan langetermijndoelen.<sup>82</sup>

### **Aandacht voor duurzame verandering en toekomst**

Anders omgaan met stress en het versterken van executieve functies dragen bij aan een betere uitgangssituatie voor mensen. Soms is er echter meer nodig. Uit onderzoek van het Sociaal Planbureau Groningen en Trendbureau Drenthe (2019) blijkt dat mensen die hun situatie blijvend willen veranderen, daarbij naar eigen zeggen onvoldoende hulp krijgen.<sup>83</sup> Deelnemers aan

het onderzoek geven aan dat er weinig wordt gedaan om terugval na een schuldsanering te voorkomen en dat het volgen van een opleiding geregeld wordt ontmoedigd of onmogelijk gemaakt. Mogelijk liggen hier kansen voor preventie met als doel nieuwe (ernstige) betalingsproblemen te voorkomen.

We spreken hier niet over preventie in algemeenheid, maar specifiek gericht op personen met betalingsachterstanden die bekend zijn bij de gemeente, als uitvoerder of co-financier van sociale diensten, kredietbanken, diverse fondsen, sociaal werk en (arbeidsmatige) dagbesteding. In hoeverre is hun aanbod niet alleen gericht op het verhelpen maar ook op het voorkomen van financiële problemen in de toekomst? Of liggen hier vanuit preventieoogpunt kansen? Ook hier geldt dat variatie in het (preventieve) aanbod wenselijk is, gezien de verschillende oorzaken van (ernstige) betalingsachterstanden. Bij de één zal het belangrijk zijn aandacht te besteden aan de mogelijkheden om de inkomsten te vergroten, bijvoorbeeld door een opleiding te volgen of toeslagen aan te vragen. Bij de ander ligt het accent eerder op het aanleren van gezond financieel gedrag of het instellen van mogelijkheden tot automatisch sparen en betalen. Wat nodig is, hangt af van onder meer de cognitieve vermogens en competenties van mensen, maar ook van hun situatie, wensen en behoeften.

### **Aandacht voor toekomst**

Meer aandacht voor het toekomstperspectief van mensen kan helpen om te bepalen wat per persoon (of huishouden) nodig is. Mobility Mentoring<sup>®</sup> is bijvoorbeeld een integrale aanpak waarin dit toekomstperspectief een structureel onderdeel is (zie kader). In lijn met wat in de aanpak 16-27 gebruikelijk is, adviseren het Sociaal Planbureau Groningen en het Trendbureau Drenthe te werken met integrale toekomst(stappen)plannen per inwoner of huishouden. In deze plannen zijn (in een á twee A4) de ambities, wensen en verwachtingen van de deelnemer verwoord en het (totale) hulp- en ondersteuningsaanbod waarvan hij gebruik maakt of gaat maken. Voor zowel Mobility Mentoring als de toekomst(stappen)plannen geldt dat dit integrale

plannen zijn die zich niet beperken tot het taakgebied van één of enkele instanties. Om de deelnemer daadwerkelijk centraal te stellen vraagt dit om afstemming tussen (het aanbod van) de verschillende instanties waarop de plannen betrekken hebben. Kortom: het vraagt om daadwerkelijk vraaggerichte, integrale en toekomstgerichte dienstverlening.

### **Mobility Mentoring®: focus op de toekomst**

Op pagina 26 beschreven we beknopt de integrale aanpak Mobility Mentoring®. Een centraal element van deze aanpak is het werken met de Brug naar Zelfredzaamheid®.<sup>84</sup> Deze Brug omvat de vijf levensdomeinen die het fundament vormen voor het oversteken van de brug tussen armoede en economische zelfredzaamheid. De brug maakt inzichtelijk welke posities een deelnemer inneemt, hoe de posities met de pijlers samenhangen en op welke pijlers verbetering nodig is. Dit inzicht helpt de deelnemer concrete doelen te stellen, ook op levensdomeinen die hij of zij niet in eerste instantie aanmerkt als probleemgebied. De deelnemers stellen zowel doelen voor de lange als de korte termijn. De kortetermijndoelen zijn vooral gericht op het oplossen van obstakels en het creëren van de voorwaarden voor het bereiken van de langetermijndoelen.

**Meer lezen?** Kijk op de website van [mobilitymentoring.nl](http://mobilitymentoring.nl)

### ***Belang van motivatie***

Wanneer gedragsverandering nodig is, dan is motivatie een belangrijke sleutel. Er zijn twee vormen van motivatie: extrinsiek en intrinsiek.<sup>85</sup> Bij extrinsieke motivatie is de uitkomst van het gedrag de drijfveer voor gedragsverandering; het levert een vorm van 'beloning' op. Denk aan het tijdig betalen van een rekening om een aanmaning te voorkomen. Bij intrinsieke motivatie geeft het uitvoeren van het gedrag zelf ons een positief gevoel. Het is bekend dat dit tweede type motivatie een grotere kans geeft dat het gedrag wordt volge-

houden, simpelweg omdat het gedrag zelf een fijn gevoel geeft. Dit maakt dat wanneer we de doelgroep tot bepaald gedrag willen stimuleren, we hen bij voorkeur moeten aanspreken op hun intrinsieke motivatie.

Ondanks dit gegeven is er in veel interventies weinig tot geen aandacht voor. In tegendeel: bij het ontwerpen van deze interventies wordt er veelal vanuit gegaan dat mensen het zo belangrijk vinden om gezond financieel gedrag te vertonen dat zij zich daarvoor zullen inzetten en dat volhouden, ook als het moeilijk is. In de praktijk is dit vaak niet het geval.<sup>86</sup> Bij het ontwerpen van interventies is het aansluiten op de intrinsieke motivatie van mensen dan ook een aandachtspunt. De eerdergenoemde toekomstplannen zijn daar een mooi voorbeeld van. Deze plannen spelen in op de menselijke behoefte om autonoom te zijn (zie kader volgende pagina).



### Aandacht voor universele menselijke behoeften

Volgens de self-determination theory van de psychologen Edward Deci en Richard Ryan zijn er drie universele menselijke behoeften waarop ingespeeld kan worden om intrinsieke motivatie te stimuleren. Het gaat om de volgende drie behoeften:

- **Competentie.** Mensen zijn eerder intrinsiek gemotiveerd om gedrag te vertonen waarvan ze denken dat ze het kunnen. Dus is het bij gedragsverandering belangrijk dat de doelgroep zich competent (gaat) voelen om het beoogde gedrag te vertonen. Dit kan bijvoorbeeld door het geven van complimenten over wat iemand doet (en niet over de persoon). Of door het gewenste gedrag makkelijker te maken, bijvoorbeeld door het op te breken in kleine stappen, zodat iemand sneller succeservaringen op kan doen.
- **Autonomie.** Mensen willen van nature graag autonoom zijn. We voeren liever activiteiten uit die we zelf bedacht hebben dan dat we ze worden opgelegd. Dit maakt het belangrijk dat de doelgroep ervaart dat ze zelf kiest voor het goede gedrag. Om de intrinsieke motivatie aan te spreken kun je de doelgroep binnen gegeven kaders keuzes laten maken of een voorstel doen waarbij mensen zelf mogen kiezen om het over te nemen ("But 'You Are Free" technique).
- **Sociale betrokkenheid.** Mensen voelen zich graag verbonden met anderen en raken eerder intrinsiek gemotiveerd voor gedrag dat hiermee samenhangt. Dit maakt het belangrijk dat het goede gedrag een gevoel van sociale betrokkenheid geeft, bijvoorbeeld doordat ze een goed contact hebben met een begeleider of door contacten tussen zogenoemde lotgenoten. Ook de inzet van ervaringsdeskundigen draagt bij aan de intrinsieke motivatie om bepaald gedrag te laten zien.

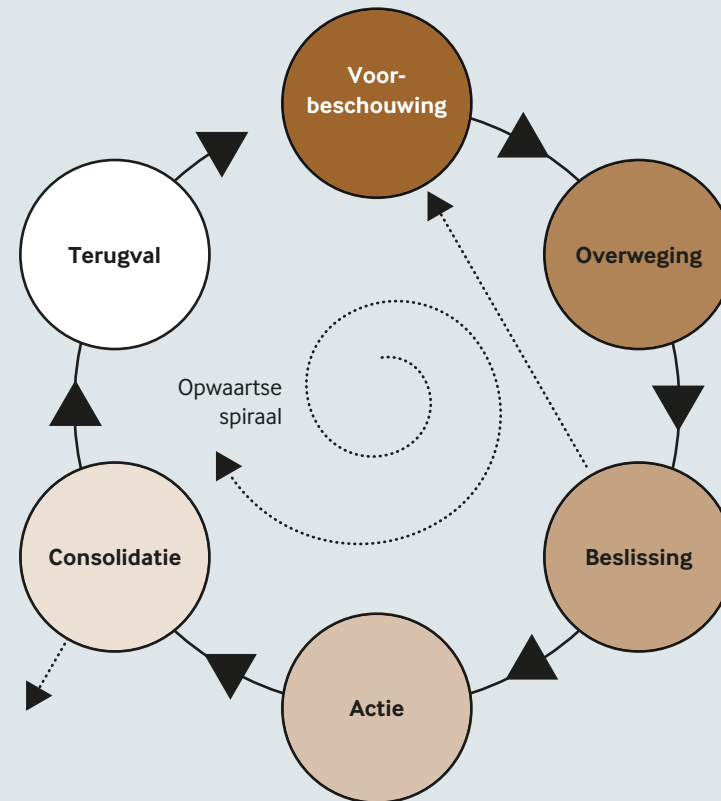
### Cirkel van gedragsverandering

Een veelgebruikt model voor gedragsverandering is het trans-theoretische veranderingsmodel van Prochaska en Diclemente, bestaande uit zes fasen: van voorbeschouwing tot en met terugval. Het model toont geen einde aan het veranderingsproces en suggereert daarmee dat mensen zich steeds verder ontwikkelen in de cyclus. Oude gewoonten kunnen immers weer terugkeren, maar iemand kan ook jarenlang in de fase 'consolidatie' blijven. Het streven is dat mensen veerkracht opbouwen in de fasen 'overweging', 'actie' en 'consolidatie'. Deze veerkracht bestaat uit een ondersteuningssysteem en coping strategieën, waardoor mensen niet in de fase van 'terugval' terecht komen of zich snel(ler) bewust zijn van een terugval, zodat zij stappen kunnen ondernemen. Inzicht in het proces kan mensen helpen om helder te krijgen wat behulpzaam is in hun proces van gedragsverandering en wat niet. De intrinsieke motivatie is een belangrijke sleutel tot verandering. Begeleiders kunnen hierop aansluiten door open te vragen naar de motivatie en behoeften van de deelnemer en een eigen plan te stimuleren. De self-efficacy groeit wanneer de deelnemer de te bereiken doelen als haalbaar ervaart. Dit kan onder meer door grotere doelen op te splitsen in subdoelen en door als begeleider erkenning uit te spreken voor bereikte doelen.

*Zie volgende pagina*

- 1. Voorbeschouwing.** De persoon heeft nog geen plannen om te veranderen en is zich vaak niet bewust van het probleem. Anderen en naasten, maar bijvoorbeeld ook professionals, kunnen zich wel bewust zijn van het probleem (bijvoorbeeld het doen van impulsieve uitgaven, overmatig drankgebruik of een gebrek aan beweging).
- 2. Overweging.** De persoon realiseert zich dat er een probleem is en weegt de voor- en nadelen van het huidige gedrag en het gewenste nieuwe gedrag tegen elkaar af.
- 3. Beslissing.** Op basis van de overweging besluit de persoon om te veranderen. De persoon is gemotiveerd om te gaan werken aan het gewenste nieuwe gedrag.
- 4. Actie.** De persoon onderneemt concrete acties om zijn doel te realiseren en wendt zich eventueel tot gespecialiseerde hulp voor begeleiding van dit proces.
- 5. Consolidatie.** De persoon vertoont het nieuwe gedrag en probeert dit te bestendigen door het een plek te geven in het eigen leven.
- 6. Terugval.** Voor iedereen is het aanleren van nieuw gedrag moeilijk. Terugval komt geregeld voor. Afhankelijk van de keuze van de persoon kan de cirkel dan opnieuw beginnen.

Figuur 3. Model van gedragsverandering van Proshaska en DiClemente<sup>87</sup>



### 3.5 Samenvattend

Lang was het dominante idee in de schuldhulpverlening dat mensen met financiële problemen daar zelf een groot aandeel in hadden. Ze hadden beter moeten weten en betalingsachterstanden moeten verhelpen of hulp zoeken. In de praktijk zien we dat het beroep op eigen kunnen vaak niet werkt. Het ontbreekt veel mensen aan overzicht en doenvermogen. Om mensen beter te helpen is in de afgelopen jaren het palet aan interventies uitgebreid. De interventies lopen uiteen van manieren om eerder met mensen met financiële problemen in contact te komen, het oplossen van schulden tot het aanleren van gezond financieel gedrag. Deze interventies zijn een vertaling van de verschillende gedragswetenschappelijke inzichten die in de afgelopen jaren zijn opgedaan, zoals de invloed van chronische stress en schaamte.



# 4 Context

# 4. Context

De dienstverlening aan mensen met sociale en financiële problematiek, wordt geboden in een context die kan bijdragen aan het resultaat of dit kan belemmeren. Hoe kunnen processen beter aansluiten op de mogelijkheden van mensen? Hoe kun je door de omgeving en de gebruikte communicatie de werking van het brein en zelfregulatie van mensen versterken? Aanpassingen in deze context zijn algemeen van aard en gericht op gedragsprincipes die voor alle mensen gelden. De kosten zijn minimaal. In dit hoofdstuk zoomen we op deze vraagstukken in.

## 4.1 Herontwerp processen

Mensen met financiële problemen krijgen te maken met verschillende processen binnen de gemeentelijke dienstverlening. Denk aan het aanvragen van een uitkering of toeslagen, het starten van een schuldhulpverlenings-traject of het indienen van een Wmo-aanvraag. Veelal zijn deze processen ingericht vanuit organisatieperspectief en houden ze weinig rekening met de vermogens van mensen. In toenemende mate is er aandacht bij gemeenten voor het (her)ontwerpen van processen die aansluiten op het handelen van mensen.

Een veelgebruikt model voor het ontwerpen van effectieve, gedragsbewuste interventies is EAST (service et al., 2014). Dit staat voor *Easy, Attractive, Social* en *Timely*. Het Nibud heeft de term naar het Nederlands vertaald als het GAST-model. GAST staat voor Gemakkelijk, Aantrekkelijk, Sociaal en Timing. EAST is ontwikkeld door het Britse *Behavioural Insight Team* in samenwerking met beleidsmedewerkers. EAST geeft vier simpele vuistregels voor het toepassen van gedragskundige inzichten op beleid, processen en interventies. Het model laat zien welke principes de kans vergroten dat bepaald

gewenst gedrag vertoond gaat worden en hoe hier slim gebruik van kan worden gemaakt.

Figuur 4. Het GAST-model



Het GAST-model is met vier gedragsprincipes een beperkt model, zeker in vergelijking tot de rijkheid van de gedragswetenschappen, maar wanneer een interventie of proces aansluit op deze principes is de kans groter dat de doelgroep het gewenste gedrag vertoont. Dat maakt ook dat het GAST-model wordt toegepast door gerenommeerde organisaties zoals BIT UK, BIN Nederland en NIBUD.

Acronym	Toepassingen
Gemakkelijk	Versimpel processen en verwijder belemmeringen om het gewenste gedrag te vertonen. Beperk zo mogelijk het aantal acties van de deelnemer. Verwoord duidelijke acties. Maak het gewenste gedrag de standaard-optie (default).
Aantrekkelijk	Werk met visualisaties om processen duidelijk te maken. Werk met kortingen of andere manieren om uit te voeren activiteiten aantrekkelijker te maken. Maak helder wat mensen verliezen, bijvoorbeeld als ze geen actie ondernemen (verliesaversie).
Sociaal	Maak interacties (ook per brief) persoonlijk. Verwijs naar anderen die hetzelfde hebben gedaan (social influence). Betrek iemands netwerk.
Tijdig	Spreek concrete deadlines af. Plan afspraken direct na het maken in. Stuur reminders, bijvoorbeeld voor een afspraak of bijeenkomst. Kies een passend moment (plan bijvoorbeeld een afbetaling na het ontvangen van vakantiegeld en niet ervoor). Frame een toekomstige actie als belangrijk en urgent.

Het GAST-model draagt bij tot de inzet van *nudges*. Een *nudge*, een duwtje in de gewenste richting, is een aanpassing in de keuzearchitectuur dat het gedrag van mensen verandert op een voorspelbare manier, zonder opties te verbieden of financiële prikkels significant te veranderen. *Nudges* zijn gebaseerd op gedragsprincipes en kunnen mensen stimuleren een keuze te maken die bijdraagt aan gezond financieel gedrag. Deze kunnen zowel in communicatie, organisatiesystemen als de omgeving worden toegepast. De tabel toont hier enkele voorbeelden van, zoals de reminder en de default.

In het laatste decennium is er veel onderzoek uitgevoerd naar het toepassen van *nudges*, ook naar *nudges* die zijn gericht op betaal- en spaargedrag van mensen. Voor al deze *nudges* geldt dat bekend is dat ze werken, maar niet precies wanneer en hoe ze werken. Een bepaalde *nudge* kan in de ene situatie wel het beoogde gedrag stimuleren, maar een andere keer niet of zelfs het tegenovergestelde bewerkstelligen. Hier speelt mee dat mensen proberen te begrijpen waarom keuzes op een bepaalde manier worden aangeboden en hoe zij hiermee willen omgaan.<sup>88</sup> Dit maakt het belangrijk om eventuele aanpassingen goed te monitoren (of vooraf te testen). Zo blijkt uit onderzoek van het Nibud dat reminders ervoor zorgen dat de *no-show* voor afspraken omlaag ging.<sup>89</sup> Tegelijkertijd laat onderzoek naar het versturen van *reminders* aan huurders met het verzoek hun huur te betalen een positief effect zien, maar dit is geen blijvend effect. Bij een tweede huurachterstand heeft een *reminder* geen effect meer.<sup>90</sup> Het labelen van de kinderbijslag als 'bedoeld voor de kinderen' vergroot ook niet de kans dat ouders het geld aan kinderen uitgeven.<sup>91</sup>

De wetenschappelijke discussie over *nudging* verklaart wellicht de opkomst van *boosting*. *Nudging* beperkt zich tot een gedragswijziging op korte termijn, maar het zet niet aan tot een mentaliteitsverandering op lange termijn. Wanneer de *nudge* in kwestie wordt weggehaald, keert het oude 'slechte' gedrag vaak weer terug. Daarom is het doel van *boosting* om mensen bewust te maken van het probleem, door ze kennis en tools aan te bieden. Op die manier kunnen ze zelf actief goede keuzes maken.<sup>92</sup> Op onderdelen kan *nudging* bijdragen aan het verbeteren van processen (en interventies) maar, afhankelijk van het doel en de doelgroep, blijft aandacht voor daadwerkelijke gedragsverandering noodzakelijk.

### Nudging en manipulatie

Over *nudging* bestaat politieke discussie: mag een overheid mensen wel een bepaalde richting op duwen? De bedoeling is dat het effect van de *nudge* in het voordeel is van de burger; er mag geen misbruik worden gemaakt. De RMO kwam dan ook in 2014 met een aantal voorwaarden voor de inzet van nudges. Denk aan het 1) het uitsluitend gebruiken van nudging voor het versterken van het keuzevermogen van mensen, 2) het inzichtelijk maken van de intentie en de beoogde werking van nudges en 3) terughoudendheid bij het toepassen van nudges op omstreden onderwerpen.<sup>93</sup>

### Werken aan integraal maatwerk

Met de transformatie van het sociaal domein gaat veel aandacht uit naar het bieden van integrale, vraaggerichte ondersteuning. Kortom, ondersteuning die aansluit op het kunnen en doen van mensen. Dit is niet altijd eenvoudig binnen de gemeentelijke organisatie. Mensen met meerdere problemen, waaronder financiële problemen, krijgen van meerdere instanties hulp. Elke instantie werkt vanuit het eigen werkterrein met bijbehorende procedures, protocollen en regels. Soms schuurt dat en worden de daadwerkelijke problemen niet opgelost of worden ze zelfs erger. Gemeenten zoeken naar werkwijzen om beter te kunnen aansluiten op de vraag naar ondersteuning van inwoners. De maatwerkroute van het Instituut voor Publieke Waarden en de 'omgekeerde toets' van Stimulansz zijn hiervan voorbeelden op casusniveau. Ze leveren inzichten op die benut kunnen worden voor het beter laten aansluiten van procedures, protocollen en regels op de leefwereld van mensen. Door op deze manier te werken ontstaat een uitvoeringspraktijk die meer rekening houdt met (het gedrag) van mensen.

## 4.2 Gedragsbewuste communicatie

Naast het inzetten op processen, kan gedragskennis ook worden toegepast op de wijze waarop de overheid en haar samenwerkingspartners communiceren met inwoners. Door communicatie die aansluit op het perspectief en de behoeften van mensen met financiële problematiek is de kans groter dat zij zich aangesproken voelen en de informatie tot zich nemen.

### Communicatie Activatie Strategie Instrument

Inmiddels zijn er al tientallen voorbeelden bekend waarbij gedragskennis gebruikt is om communicatie effectiever te maken. Om gedragsinzichten toe te passen in haar communicatie, ontwikkelde de Rijksoverheid het Communicatie Activatie Strategie Instrument (CASI). Het instrument is gebaseerd op inzichten uit twee literatuurstudies over gedragsverandering. Om meer rekening te houden met het gedrag van mensen in communicatiestrategieën, noemen zij de volgende, algemene, uitgangspunten:

- Hou in je communicatie altijd rekening met het onbewuste. Het impulsieve, onbewuste systeem dat gedrag aanstuurt werkt namelijk altijd.
- Geef voorrang aan sociaal beïnvloeden. Het gedrag van mensen wordt sterk beïnvloed door hun sociale omgeving. Het is goed om hier met communicatie op in te spelen.
- Geef voorrang aan emotioneren en laten associëren. Mensen baseren hun keuzes meer op gevoel dan op ratio. Hou hiermee rekening in je communicatie.
- Zorg altijd voor een concreet en haalbaar handelingsperspectief dat mensen helpt om het gewenste gedrag ook daadwerkelijk uit te voeren.

### Informatie aanbieden

Het brein is de 'motor' achter het gedrag en het leervermogen van een mens. Processen in de hersenen bepalen onder meer hoe informatie wordt verwerkt, maar bijvoorbeeld ook hoe (financiële) problemen worden opgelost. Hiervoor zijn de executieve functies nodig. Bij mensen die in armoede leven en chronische financiële stress hebben of schaarste ervaren, staan deze

executieve functies extra onder druk. In hoofdstuk 3 lieten we al zien hoe je dit kunt aanpakken door de executieve functies bij de doelgroep te verbeteren met behulp van coaching. Maar ook door aanpassingen te doen in de communicatie kun je hier als organisatie meer rekening mee houden. Door aandacht te besteden aan begrijpelijkheid en het inzetten op activering kan communicatie, ook schriftelijke communicatie, zo worden vormgegeven dat mensen beter begrijpen wat er staat en worden aangezet tot actie.

Voor de groep bewoners die financiële vragen hebben, maar niet weten waar ze terecht kunnen, vraagt Van Geuns (2019) extra aandacht. *“Om deze groep te bereiken is het vergroten van de zichtbaarheid van de dienstverlening en het aanbod wenselijk, bijvoorbeeld door het verspreiden van informatie in meerdere talen en via verschillende communicatiekanalen.”* Het kan dus nuttig zijn om de informatie op meerdere momenten, in verschillende vormen en via meerdere kanalen aan te bieden. Voor deze doelgroep moet een te grote cognitieve belasting hoe dan ook beperkt worden; hoe persoonlijker, hoe beter; schrijf korte en begrijpelijke teksten; vermijd ingewikkelde (toegangs)procedures; vereenvoudig formulieren en stuur herinneringsberichten.

#### **Een beeld zegt meer dan 1.000 woorden:**

- Ons brein neemt visuele informatie 60.000 keer sneller op dan tekst.
- Van de informatie die naar onze hersenen worden verstuurd is 90 procent visueel.
- We onthouden 80 procent van wat we zien, 20 procent van wat we lezen en 10 procent van wat we horen.
- Zes op de tien mensen zijn beelddenkers.

Door te werken met beelden ben je selectiever en maak je verbanden inzichtelijker.

#### **Effectieve schriftelijke communicatie**

De manier van formuleren kan veel impact hebben op het gedrag van mensen. Veel departementen en uitvoeringsorganisaties passen gedragsinzichten steeds meer toe in brieven en andere communicatie-uitingen, zoals e-mails en sms'jes. Mede op basis van deze ervaringen heeft BIN NL de handleiding 'Gedragstechnieken voor brieven en e-mails' ontwikkeld (BIN NL, 2019).

Jungmann en Madern geven in hun boek tips voor effectieve schriftelijke communicatie waarin rekening gehouden wordt met de cognitieve beperkingen van deze doelgroep. Zij roepen zenders op stil te staan bij welke informatie noodzakelijk is om over te brengen en welke actie van de lezer wordt verwacht. Daarbij helpt het om aandacht te besteden aan de volgende zaken:

- Geef alleen informatie die noodzakelijk is.
- Let op de plek van de hoofdboodschap in de brief.
- Vermijd vakjargon.
- Maak slim gebruik van kopjes.
- Zorg voor voldoende witruimte en een toegankelijk lettertype.

Om mensen tot actie aan te zetten, geven Jungmann en Madern nog een aantal adviezen om brieven te versimpelen:

- Wees duidelijk in de acties die je vraagt of aanraadt om te doen en zorg ervoor dat er ook een heldere beschrijving is opgenomen hoe deze acties kunnen worden uitgevoerd.
- Vermeld een duidelijke plek, liefst persoonlijk, waar mensen hulp kunnen krijgen bij de gevraagde actie of meer informatie.
- Schrap alle informatie die niet nodig is om de gevraagde actie uit te voeren.



### Aandacht voor moeite met begrijpend lezen

Voor mensen met financiële problemen is duidelijke en begrijpelijke communicatie extra van belang. Samen met Stichting Lezen & Schrijven ontwikkelde Platform31 [deze factsheet](#) met praktische tips voor begrijpelijke communicatie voor laaggeletterden en mensen met een licht verstandelijke beperking. Deze tips zijn ook zeer goed van toepassing voor mensen die te maken krijgen met financiële problemen bij wie de executieve functies onder druk staan. Deze factsheet geeft ook handvatten voor taalgebruik en luisteren.

### Aantrekkelijke taal

Het [GAST-model](#) onderstreept al het belang van 'aantrekkelijke taal'. In de communicatie over schulden en schuldhulpverlening is het gebruik van aantrekkelijke taal niet erg gangbaar. Veel gemeenten hanteren 'schuldhulpverlening' of 'hulp bij schulden'. Deze termen sluiten voor sommige mensen met financiële problemen niet aan op hun beleving. Mensen die nog geen ernstige schulden hebben of die zichzelf niet graag beschouwen als mensen die 'hulp' nodig hebben, kunnen dus makkelijk denken dat die informatie niet voor hen is bedoeld. Het woord 'kindpakketten' is door het gebruik van het woord 'kind' niet aansprekend voor jongeren, terwijl het ook voor hen bedoeld is.<sup>94</sup> Aantrekkelijkheid is ook van belang voor de bijbehorende websites, die vooral gaan over voorwaarden waaraan moet worden voldaan om van de dienstverlening gebruik te kunnen maken en de processtappen die genomen moeten worden.

### Interactie met professional

Voor de doelgroep is de relatie met de professional belangrijk. Zij voelen zich soms neerbuigend behandeld door hun begeleider waardoor zij zich inferieur gaan voelen. Een deel van hen heeft er last van dat contactpersonen geregeld wisselen, met name bij sociale diensten, en kunnen daardoor moeilijk een

vertrouwensband opbouwen.<sup>95</sup> Een goede communicatie en interactie van de begeleider met de inwoner is belangrijk voor het werken aan herstel.

Zoals we in paragraaf 3.2 zagen, kunnen ervaringsdeskundigen en vrijwilligers hier een belangrijke rol spelen. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat zij een goede werkrelatie met de deelnemers weten op te bouwen en hen goed weten door te verwijzen naar instanties die mogelijk hulp kunnen bieden. Naast het werken met vaste contactpersonen kunnen professionals hun relatie met cliënten versterken door hen te helpen met structureren, en complimenten en feedback geven. *"Het hebben van hoge verwachtingen en een onvoorwaardelijke positieve benadering kan zorgen voor een verbetering van prestaties"*, aldus Beth Babcock, CEO van EMPATH.<sup>96</sup> Het Rosenthal-onderzoek (zie kader) laat zien dat verwachtingen ten aanzien van een persoon van invloed zijn op de ontwikkeling die deze persoon doormaakt. Dit speelt niet alleen op het niveau van het individu, maar ook op het niveau van een groep; verwachtingen over een groep werken ook door in het succes van de hele groep. Mensen die behoren tot een gestigmatiseerde groep krijgen vaker negatieve signalen, zijn ontvankelijker voor die signalen en hebben lagere verwachtingen van zichzelf<sup>97</sup>. Ze hebben minder gevoel van controle, intrinsieke motivatie en vertrouwen<sup>98</sup>. Dit maakt het belangrijk om in alle communicatie-uitingen positieve verwachtingen ten aanzien van de doelgroep als basis te hebben.

### Rosenthal-onderzoek

Onderzoek laat zien dat verwachtingen van professionals van invloed zijn op de resultaten die deelnemers boeken. Het Rosenthal-onderzoek heeft uitgewezen dat 30 procent van de ontwikkeling (positief of negatief) van leerlingen bepaald wordt door de verwachtingen van de leraar. In dit experiment werd aan het begin van het schooljaar een test afgenomen om te voorspellen wie het extra goed zouden doen en het meest zouden groeien, zogenaamde *bloomers*. De docenten kregen de testresultaten

niet te horen, maar wel de namen van twintig leerlingen die at random werden aangewezen als *bloomers*. Omdat de docenten verwachtten dat deze leerlingen het extra goed zouden doen, gebeurde dat ook.

### 4.3 Ondersteunende omgeving

Naast het proces kan ook de omgeving waarin de dienstverlening plaatsvindt, van invloed zijn op het ervaren van stress en het welzijn van de schuldenaar. De effecten van een omgeving op de gebruikers staan centraal in de omgevingspsychologie, een wetenschappelijk vakgebied dat de interactie tussen mensen en hun (fysieke) omgeving beslaat. Als een fysieke omgeving over de juiste kenmerken beschikt, kan het bijdragen aan het verminderen van stress, verbeteren van focus en concentratie, stimuleren van zelfregulatie en vergroten van zelfeffectiviteit en welzijn. Omgekeerd, als de omgeving niet over de juiste kenmerken beschikt, kan dit leiden tot een zogenaamde misfit.<sup>99</sup>

#### Omgevingspsychologie

Wetenschappers in de omgevingspsychologie bestuderen, zoals de term suggereert, de invloed van de omgeving op onze gedragingen, waarnemingen en belevingen: in welke omgeving voelen we ons goed, in welke omgeving voelen we ons minder goed?<sup>100</sup> Met een belangrijke bevinding van hoogleraar Roger Ulrich in 1984, kreeg het domein omgevingspsychologie in toenemende mate aandacht. Met name de werkende kracht van een zogenaamde *healing environment* kwam in de schijnwerpers te staan. Een *healing environment* is een omgeving die erop gericht is om het welzijn van mensen te bevorderen en hun stress te verminderen.

Het onderzoek naar de invloed van de omgeving op de mens is nog versnipperd en vaak toegepast in een ziekenhuisomgeving.<sup>101</sup> Duidelijk is dat de fysieke omgeving invloed heeft op attitude, humeur en gedrag.<sup>102 103</sup> Een vervolgstap is om beter en dieper begrip te krijgen van de verklarende mechanismen van omgevingskenmerken. Deze kennis vergroot niet alleen de overtuigingskracht van effecten die reeds gevonden zijn, maar maakt het ook mogelijk om nieuwe omgevingsinterventies op een veel effectievere manier te ontwerpen en toe te passen.<sup>104 105</sup>

#### Stigmatisering tegengaan

Steeds meer gemeenten werken aan het creëren van vriendelijke, gastvrije ontvangstruimten (hal en balies). Dit is een positieve ontwikkeling. Als mensen ontvangen worden in een ruimte met beveiligers, hoge balies, witte muren en een alarmknop onder het bureau, leidt dit bij veel mensen tot – onnodige – stress. Mensen voelen zich niet welkom. Zij kunnen het idee krijgen dat er meer gekeken wordt naar bepaalde etiketten (bijvoorbeeld het hebben van schuldenproblematiek, alleenstaand zijn) in plaats van naar de persoon áchter deze etiketten. Dit wordt ook wel aangeduid met de term stereotype dreiging.<sup>106</sup> En de nadelige invloed van deze dreiging werkt niet alleen door bij de gebruiker (schaamte, beoordeeld voelen), maar ook bij professionals (lagere verwachtingen van gebruikers).<sup>107</sup> De inrichting van de fysieke omgeving, stigmatisering en stereotype dreiging hangen sterk met elkaar samen. Daarom is het raadzaam om bij de inrichting van een (dienstverlenende) omgeving de nadruk te leggen op het geven van een welkom gevoel zonder beoordeling.<sup>108</sup>

#### Stress door het gevoel van drukte

Een belangrijk aspect van omgevingskenmerken is (ervaren) drukte, ook wel aangeduid met de term *crowding*. Dit is de ervaring van iemand van hoeveel

mensen er om hem of haar heen aanwezig zijn.<sup>109</sup> Deze ervaring is subjectief en kan van persoon tot persoon verschillen. Voor de één is bijvoorbeeld een aantal mensen in een rij voor de supermarktkassa te druk, terwijl de ander pas een gevoel van *crowding* ervaart bij een drukbezocht concert. In alle gevallen leidt *crowding* tot stress als gevolg van verlies van controle over de omgeving en een overload aan informatie.<sup>110</sup> Mensen kunnen zich hierdoor ook vijandig opstellen, zich asociaal of agressiever gedragen en minder bereid zijn om anderen te helpen.

*Crowding* kan op verschillende manieren worden beïnvloed. Dit kan concreet door het beperken of verspreiden van het aantal mensen in een ruimte. Maar ook door de perceptie van de hoeveelheid mensen te beïnvloeden, bijvoorbeeld door het gebruik van hoge plafonds en het breken van zichtlijnen. Investeren in een goede ventilatie loont ook.<sup>111</sup> Door (een te) hoge temperatuur verspreidt lichaamsgeur zich gemakkelijker en zijn mensen zich eerder bewust van de aanwezigheid van anderen. Met een goede ventilatie kan dat effect tegen worden gegaan.

### Concrete maatregelen

*Trauma-informed design* (zie kader) heeft als doel een fysieke omgeving te creëren die veiligheid, welbevinden en herstel stimuleert. *Trauma-informed design* levert concrete maatregelen op die bijdragen aan minder stress en een betere zelfregulatie en zelfeffectiviteit bij bezoekers<sup>112</sup>:

- **Licht.** Het gebruik van natuurlijk en veel licht heeft de voorkeur. En zorg ervoor dat licht niet knippert.
- **Kleur.** Vermijd warme kleuren als rood, oranje en geel. Zogenaamde koude kleuren als blauw, groen en paars, hebben een kalmerend effect. Lichte kleuren worden als veilig en kalmerend beschouwd. Vermijd grote witte muren.
- **Ruimte.** Een open ruimte is beter, liefst zonder al te veel barrières, met een nadruk op persoonlijke ruimte. Gebruik bijvoorbeeld stoelen met armleuningen en probeer een te volle ruimte te voorkomen.

- **Geluid.** Vermijd harde en onnodige geluiden. Het gebruik van natuurgeluiden heeft een positief effect.
- **Meubels.** Een hoek-aan-hoek-opstelling (in plaats van tegenover elkaar) stimuleert interactie en conversatie. Het gebruik van duurzame en makkelijk schoon te maken meubels en van natuurlijke materialen en kleuren is effectief.
- **Planten.** Het gebruik van planten vermindert stress en vergroot rust en eigenwaarde, wat positief bijdraagt aan het humeur van bezoekers.
- **Kunst.** Met name landschapsschilderingen kunnen stress verminderen en humeur en comfort vergroten. Dit werkt het meest optimaal als er geen sprake is een bepaalde (symbolische) betekenis.

Bij het toepassen van maatregelen is het belangrijk om oog te hebben voor persoonlijke eigenschappen en voorkeuren en voor demografische en culturele variabelen.<sup>113</sup> Een bepaald omgevingskenmerk, bijvoorbeeld een rode kleur op de muur, kan op de ene persoon een ander effect hebben dan op de andere persoon, omdat dit samenhangt met persoonlijke voorkeuren en eigenschappen.

#### De principes van trauma-informed design

- Een aantal belangrijke principes van trauma-informed design zijn:
- zo min mogelijk prikkels en omgevingsstressoren in een ruimte;
  - betrek individuen actief bij een dynamische, multi-sensorische omgeving;
  - ondersteun zelfredzaamheid;
  - bied en bevorder verbinding met de natuurlijke wereld;
  - bevorder keuzemogelijkheden;
  - zorg voor veiligheid & comfort.

### De praktijk: 'Os Hoes' in Brunssum

Sinds eind 2019 is in Brunssum-Noord 'Os Hoes' (letterlijke vertaling: ons huis) geopend; een huiselijke plek waar mensen met (problematische) schulden ondersteund worden door middel van de aanpak Mobility Mentoring®. Er is bewust gekozen voor het creëren van een huiselijke plek omdat een formele locatie als de gemeente of sociale dienst niet altijd de juiste omgeving voor deze mensen is om aan de slag te gaan met problemen. Vaak ervaart deze groep namelijk al een bepaalde mate van stress en moet voorkomen worden dat deze ervaren stress door de omgeving versterkt wordt. De locatie van 'Os Hoes' biedt een stressvrije omgeving waar mensen aan de slag kunnen gaan met hun problemen zonder daarbij stress te ervaren. In de inrichting van de ruimte is daarmee rekening gehouden. Zo zijn er verschillende soorten zitplekken (zoals luie banken, eettafels en kleine bureaus), zijn er speelblokken voor kinderen, en wordt met hulp van licht, kleuren, planten en overige kleding een echt huiskamergevoel gecreëerd. De gemeente Brunssum pakt het project 'Os Hoes' aan in nauwe samenwerking met partners als Centrum voor Maatschappelijk Welzijnswerk (CMWW), ISDBOL Betere Buren of Kredietbank Limburg (KBL).



## 4.4 Samenvattend

In hoofdstuk 4 bespreken we hoe gemeenten met relatief beperkte investeringen hun dienstverlening beter kunnen laten aansluiten op het gedrag van mensen. Naast effectieve interventies dragen heldere communicatie over het aanbod, makkelijke aanvraagprocedures en een prettige dienstverlenende omgeving bij aan de kwaliteit ervan. Dergelijke aanpassingen stimuleren en ondersteunen mensen die niet snel in actie komen om hun problemen op te lossen. Centrale principes zijn: maak het makkelijk en aantrekkelijk.



# Bijlagen

# Literatuur

- Akkermans, C., & Huygen, A. (2019). *Schulden in de opvang en beschermd wonen*. Amersfoort: Federatie Opvang.
- Ariely, D., Kreisler, J. (2018). *Geld en gedrag. Hoe je de psychologie van geld in je voordeel kan gebruiken*. Amsterdam: Maven Publishing B.V.
- Babcock, E. D. (2012). *Mobility Mentoring®*. Boston: Economic Mobility Pathways formerly Crittenton Women's Union.
- Babcock, E. D. (2014). *Using brain science to design new pathways out of poverty*. Boston: Economic Mobility Pathways formerly Crittenton Women's Union.
- Babcock, E. D. (2018). *Harnessing the power of high expectations: Using brain science to coach for breakthrough outcomes*. Boston: Economic Mobility Pathways.
- Babcock, E. D., & Ruiz De Luzuriaga, N. (2016). *Families disrupting the cycle of poverty: Coaching with an intergenerational lens*. Boston: Economic Mobility Pathways.
- Bellaart, H. & Hamdi A. (2017, 14 september). Wijkteams: effectief omgaan met diversiteit. G32-presentatie sociale pijler.
- Benink, H., e.a. (2015), *Is de economische crisis voorbij? Een onderzoek naar de schuldenproblematiek in Nederland*, BKR / Tilburg University.
- Bertrand, M., Mullainathan, S., & Shafir, E. (2004). *A Behavioral Economics View of Poverty*. *American Economic Review*, 94(1), 419-423.
- Bin NL (2019), *Rijk aan gedragsinzichten: editie 2019*. Den Haag: Behavioural Insights Netwerk Nederland.
- Burd, H. & Hallsworth, M. (2016). *Supporting self-management - A guide to enabling behaviour change for health and wellbeing using person- and community-centred approaches*.
- Carlock, R. (2011). *Executive functions: A review of the literature to inform practice and policy*. Cambridge, MA: Center on the Developing Child at Harvard University.
- Center on the Developing Child at Harvard University (2016). *Building core capabilities for life: The science behind the skills adults need to succeed in parenting and in the workplace*. Cambridge, MA.
- COTS (2018). Trauma-informed design. How the physical environment supports recovery from homelessness. Geraadpleegd via: [https://cotsonline.org/wp-content/uploads/2018/04/Trauma-Informed-Design.BOD\\_.pdf](https://cotsonline.org/wp-content/uploads/2018/04/Trauma-Informed-Design.BOD_.pdf).
- Dam, R. van, Kruithof, M., & Stallen, M. (2019). *Budgettraining voor mensen met een licht verstandelijke beperking: onderzoek*. Sociaal Bestek, 2019 (maart), 17-19.
- Daminger, A., Hayes, J., Barrows, A., & Wright, J. (2015). *Poverty interrupted: Applying behavioral science to the context of chronic scarcity*. Ideas42, New York, Boston, Washington DC.
- Datta, S., & Mullainathan, S. (2014) *Behavioral Design: A New Approach to Developmental Policy*. *The Review of Income and Wealth* 60 (1), 7-35.
- Deci E., Ryan, R (2000). Intrinsic and Extrinsic Motivations: Classic Definitions and New Directions. Geraadpleegd van: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0361476X99910202>
- Dijkstra, K. (2018). Hoe helend zijn healing environments? In: *Ned. Tijdschr. Geneeskd.* 2018;162:D3160
- Dolan, P. Hallsworth, M., et al (2010). *MINDSPACE - Influencing behaviour through public policy*. London: Institute for Government.
- Duivenvoorden, A., Sterrenberg, L., Heemskerk, J. (2018). *Inspiratie- en werkboek Preventie van Armoede en Schulden en Gezondheid*. Den Haag: Platform31 i.s.m. Pharos.
- Dweck, C. (2018). *Mindset. Verander je manier van denken om je doelen te behalen*. Amsterdam: SWP Uitgeverij BV.
- Edzes, A., Visser, S., Strijker, D., Rijnks, R. *De arme bestaat niet. Onderzoek intergenerationale armoede in de Veenkoloniën*. Tijdschrift Sociaal Bestek. Uitgave 5-6, 2019.

- Fernandes, D., Lynch, J. G. J. & Netemeyer, R. G. (2014). *Financial Literacy, Financial Education, and Downstream Financial Behaviors*. *Management Science*, 60(8), pp. 1861–1883. <http://doi.org/http://dx.doi.org/10.1287/mnsc.2013.1849>
- Gandy, K., King, K. et al. (2016) *Poverty and decision-making- How behavioural science can improve opportunity in the UK*. Behavioural Insights Ltd.
- Expertisecentrum Veilige Publieke Taak (2015). Praktijkvoorbeeld. Warm welkom – Gemeente Alphen aan den Rijn. Den Haag: Expertisecentrum Veilige Publieke Taak.
- Gemeente Utrecht (2019). *Utrechters schuldenvrij. Actieagenda 2019 en verder*. Utrecht: Gemeente Utrecht.
- Gezondheidsraad (2009), *Het ziekenhuis als helende omgeving*. Signalement. Den Haag: Gezondheidsraad Publicatienr. 2009/14.
- Gifford, R. (2007). *Environmental psychology: principles and practices*. Canada: Optimal Books.
- Gould, E. (Red.), Sybling, S. (Red.), & Ploegmakers, M. (2016). *Schuldig* [documentaire]. Hilversum: Human.
- Geuns, R. van, Jungmann, N. & Anderson, M. (2016). *Schulden uit de knel: een verkenning van innovaties bij de aanpak van schulden*. Den Haag: Platform31.
- Geuns, R. van, Desain, L., Weijden, R. van der (2019). *Hulp bij armoede. Bouwstenen voor effectieve hulpverlening bij armoede en schulden*. Houten: Bohn Stafleu en Van Loghum.
- Haushofer, J., & Fehr, E. (2014). *On the psychology of poverty*. *The Science of Inequality*, 344, 862867.
- Hoogendijk, W., Rek, W. de (2017). *Van Big Bang to Burn-Out. Het grote verhaal over stress*. Amsterdam: Uitgeverij Balans.
- Jolles, J. (2017). *Het tienerbrein – Over de adolescent tussen biologie en omgeving*. Amsterdam; Amsterdam University Press.
- Jungmann, N., Lems, E., Vogelpoel, F., & Beek, G. van (2014). *Onoplosbare schuldsituaties*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.
- Jungmann, N., e.a. (2015), *De eindjes aan elkaar knopen, cruciale vragen bij financiële problematiek in de wijk*, Den Haag: VNG / Platform31.
- Jungmann, N., Wesdorp, P. (2016). *Impact. Hoe beïnvloeden schulden het gedrag van mensen?* Utrecht: Hogeschool Utrecht.
- Jungmann, N. en T. Madern (2016) *Duurzame verbetering van gezond financieel gedrag. Droom of werkelijkheid?* WRR werkdocumenten 33, Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.
- Jungmann, N., & Wesdorp, P. (2017). *Mobility mentoring®. Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden*. Den Haag: Platform31.
- Jungmann, N., Wesdorp, P., Madern, T. (2020). *Stress-sensitief werken in het sociaal domein. Inzichten en praktische handvatten voor hulp- en dienstverleners*. Houten: Bohn, Stafleu & Van Loghum.
- Kahneman, D. (2016). *Thinking, fast and slow*. New York: Farrar, Straus and Giroux.
- Keuzenkamp, S. (2017), *Wat werkt en wie werkt? De rol van ervaringsdeskundigen bij de aanpak van armoede en schulden*. Vrije Universiteit Amsterdam: Amsterdam.
- Klaveren, Susan van, Jansen Lorkeers, L. (2020). *Beperking of 'gewoon anders'? Aandachtspunten voor het betrekken van mensen met een licht verstandelijke beperking*. Den Haag; Platform31.
- Laan, J. van der, Goede, W., Geuns, R. van, Doorn, M. van (2017). *Een gedragsgerichte benadering van armoede, van beleid naar uitvoering*, Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.
- Madern, T. (2014). *Overkoepelende blik op de omvang en preventie van schulden in Nederland*. Utrecht: Nibud.
- Madern, T., & Schors, A. van der (2012). *Kans op financiële problemen*. Utrecht: Nibud.
- Madern, T., Weijers, M., et al (2015). *Geld en gedrag - De theoretische basis*. Utrecht: Nibud
- Madern, T.E. (2015), *Op weg naar een schuldenvrij leven. Gezond financieel gedrag noodzakelijk om financiële problemen te voorkomen*, Amersfoort: Drukkerij Wilco.
- Madern, T. (2018) *Position paper ten behoeve van rondetafelgesprek over schulden, georganiseerd door de commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de Tweede kamer*, 12 februari 2018.
- Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). *Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*. Amsterdam: Maven Publishing B.V.

- National Scientific Council on the Developing Child (2014), *Excessive stress disrupts the architecture of the developing brain*, Cambridge: Harvard University.
- Nibud. Factsheet rondkomen en geldproblemen 2018. Geraadpleegd van: <https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Factsheet-rondkomen-en-geldproblemen-2018-pdf.pdf>
- NVVK (2019). Jaarverslag 2018. Informatie te vinden op jaarverslag 2018. Geraadpleegd op: [nvvk.eu](http://nvvk.eu)
- Owain Service, Michael Hallsworth, David Halpern, Felicity Algate, Rory Gallagher, Sam
- Payne, K. (2018). *The broken ladder. How inequality changes the way we think, live and die*. London: Weidenfeld & Nicolson.
- Pavetti, L. (2014). *Using executive function and related principles to improve the design and delivery of assistance programs for dis-advantaged families*. Washington D.C.: Center on Budget and Policy Priorities.
- Plantinga, A. (2019). *Poor Psychology: Poverty, shame, and decision making*. Tilburg: Tilburg University.
- Posthumus, H., Doove, S., Ströfer, S. Andel, W. van (2019), *Verkenning geregistreerde problematische schulden*. Uitgave: CBS
- Rekenkamer Rotterdam (2017). *Hulp buiten bereik. Effectiviteit van het schuld-dienstverleningsbeleid*. Rotterdam: Rekenkamer Rotterdam.
- Rekenkamer Rotterdam (2019). *Kredietbank Rotterdam: het blijft balanceren. Hoe gaat het anno 2019 met de toegang tot de schuldhulpverlening in Rotterdam?* Rotterdam: Rekenkamer Rotterdam.
- Reinhard & Elspeth Kirkman (2014). EAST. *Four simple ways to apply behavioural insights*. The Behavioural Insights Team, London.
- Scherder, E. (2014) *Laat je hersenen niet zitten – Hoe lichaamsbeweging de hersenen kan activeren*. Amsterdam: Atheuneum – Polak & van Gennip
- Steele, C.M., & Aronson, J. (1995). *Stereotype threat and the intellectual test performance of African Americans*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(5), 797-811.
- Telli, S., Van der Laan, J., & Van Geuns, R. (2017). *Huurachterstanden voorkomen door SMS-jes? Een onderzoek naar de effecten van herinnerings-smsjes bij betalingsachterstanden*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.
- Thaler, R.H. & Sunstein, C.R. (2008), *Nudge: improving decisions about health, wealth and happiness*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Tiemeijer, W. (2016). *Eigen schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden*. WRR-Verkenning nr. 33. Den Haag: WRR.
- Tiemeijer, W. (2017). *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*. WRR-rapport nr. 97. Den Haag: WRR
- Tonnon, S., Jungmann, N., & Lako, D. (2020). *Mobility Mentoring in Alphen aan den Rijn. Procesevaluatie*. Utrecht/Den Haag: Hogeschool Utrecht/Platform31.
- Tonnon, S., Van der Meulen, B., Jungmann, N., Koopman-Visser, P., Visscher, A., & Ten Dam, J. (2019). *Psycho-educatie bij de aanpak van financiële problemen*. Utrecht/Zwolle: Hogeschool Utrecht/Windesheim.
- Transitiecommissie Sociaal Domein (2014). *Rapportage Transitiecommissie Sociaal Domein*. Den Haag: Transitiecommissie Sociaal Domein.
- Tuzgöl-Broekhoven, A., Atalikyayi, R., Ten Berge, E., Van den Berg, W., & Hanse, D. (2018). *Een open deur. Onderzoek naar de toegankelijkheid van de gemeentelijke schuldhulpverlening*. Den Haag: De Nationale Ombudsman.
- Schors, A. van der, Crijnen, C., Schonewille, G. (2019). *Geldzaken in de praktijk 2018-2019*. Utrecht: Nibud
- Schors, A. van der, Van der Werf, M. & Boer, M. (2016). *Kans op financiële problemen*. Utrecht: Nibud.
- Sociaal Planbureau Groningen/Trendbureau Drenthe (2019) *50 stemmen van mensen in armoede of schulden – Onderzoek naar de ervaringen met dienstverlening*. Groningen/Assen: Sociaal Planbureau Groningen/Trendbureau Drenthe.
- Vischer, J. (2007). *The effects of the physical environment on job performance: towards a theoretical model of workspace stress*. In: *Stress and Health* 23(3):175 - 184
- Volksbank (2018) *Financiële Bezorgdheid in Nederland*. Geraadpleegd van <https://www.dev Volksbank.nl/verantwoord-bankieren/financi%C3%ABle-weerbaarheid/financi%C3%ABle-onbezorgdheid-maakt-gelukkiger-dan-meer-vrienden>



- Volksbank (2019). *Manifesto #04 Financiële weerbaarheid. Tijdschrift van de Volksbank voor medewerkers en andere bevroegen mensen*. Utrecht: Volksbank
- Washington State, Department of Children, Youth, and Families (2019). *Mobility Mentoring@ outcomes report 2017–2018*. Olympia, Washington State: Department of Children, Youth, and Families.
- Weerman, A. (2016). *Ervaringsdeskundige zorg- en dienstverleners. Stigma, verslaving en existentiële transformatie*. PHD, Vrije Universiteit Amsterdam
- Werf, M. van der & Madern, T. (2015). *Omgaan met schaarste. Haal mensen die rondkomen van een klein budget uit hun tunnelvisie*. Utrecht: Nibud.
- Werf, M. van der, Dijk, W. van, Wilderjans, T. Dillen, L. van (2019). *The Road to the Piggy Bank: Two Behavioral Interventions to Increase Savings. Social psychology in action: Evidence-based interventions from theory to practice* (pp. 195- 204): [https://doi.org/10.1007/978-3-030-13788-5\\_13](https://doi.org/10.1007/978-3-030-13788-5_13)
- Westhof, F., e.a. (2015), *Huishoudens in de rode cijfers, over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden*, Zoetermeer: Panteia.
- Wolf, J. (2016). *Krachtwerk; methodisch werken aan participatie en zelfregie*. Bussum: Coutinho.
- WRR (2014), *Met kennis van gedrag beleid maken*. Amsterdam University Press.

# Eindnoten

- 1 Het gaat om het zogenaamde basisbehoeftebudget, het budget dat nodig is voor de minimale uitgaven van een zelfstandig huishouden voor onvermijdbare, basale zaken als voedsel, kleding en wonen, verzekeringen en persoonlijke verzorging, zie ook CBS, rapport over welvaart in Nederland en <https://longreads.cbs.nl/welvaartnederland-2019/armoede-en-risicogroepen/>.
- 2 <https://www.devолksbank.nl/verantwoord-bankieren/financi%C3%ABle-weerbaarheid/financi%C3%ABle-onbezorgdheid-maakt-gelukkiger-dan-meer-vrienden>
- 3 <https://digitaal.scp.nl/armoedeinkaat2018/hoeveel-komen-de-armen-tekort/>. Hier wordt gerekend met het niet-veel-maar-toereikendbudget. Daarbij wordt ook rekening met minimale kosten voor bijvoorbeeld openbaar vervoer, was- en schoonmaakmiddelen, een internetaansluiting en mobiele telefoon. Maar het budget omvat geen luxegoederen, zoals een auto.
- 4 Nibud. Factsheet rondkomen en geldproblemen 2018
- 5 Posthumus, H., Doove, S., Ströfer, S. Andel, W. van (2019), Verkenning geregistreerde problematische schulden. Uitgave: CBS
- 6 Westhof, F. & De Ruij, L., Kerckhaert, A. (2015), Huishoudens in de rode cijfers, over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden, Zoetermeer: Panteia. Schors, A. van der, Crijnen, C., Schonewille, G. (2019). Geldzaken in de praktijk 2018-2019. Utrecht: Nibud
- 7 Schors, A. van der, Crijnen, C., Schonewille, G. (2019). Geldzaken in de praktijk 2018-2019. Utrecht: Nibud
- 8 <https://longreads.cbs.nl/welvaartnederland-2019/vermogen-van-huishoudens/>
- 9 <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83834NED/table?dl=17A1F>
- 10 Schors, A. van der, Crijnen, C., Schonewille, G. (2019). Geldzaken in de praktijk 2018-2019. Utrecht: Nibud
- 11 Tiemeijer, W. (2017). Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid. WRR-rapport nr. 97. Den Haag: WRR.
- 12 Jungmann, N. en T. Madern (2016) Duurzame verbetering van gezond financieel gedrag. Droom of werkelijkheid?, wrd werkdOCUMENTEN 33, Den Haag: WRR.
- 13 [www.nibud.nl](http://www.nibud.nl)
- 14 Kahneman, D. (2016). Thinking, fast and slow. New York: Farrar, Straus and Giroux.
- 15 <https://www.nibud.nl/consumenten/geld-en-gedrag-praktijk/>
- 16 Werf, M. van der, Dijk, W. van, Wilderjans, T. Dillen, L. van (2019). The Road to the Piggy Bank: Two Behavioral Interventions to Increase Savings. Social psychology in action: Evidence-based interventions from theory to practice (pp. 195-204): [https://doi.org/10.1007/978-3-030-13788-5\\_13](https://doi.org/10.1007/978-3-030-13788-5_13)
- 17 Ariely, D., Kreisler, J. (2018). Geld en Gedrag. Hoe je de psychologie van geld in je voordeel kan gebruiken. Amsterdam: Maven Publishing.
- 18 Tiemeijer, W. (2017). Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid. WRR-rapport nr. 97. Den Haag: WRR.
- 19 Scherder, E. (2014) Laat je hersenen niet zitten – Hoe lichaamsbeweging de hersenen kan activeren. Amsterdam: Atheunium – Polak & van Gennip
- 20 Hoogendijk, W., Rek, W. de (2017). Van Big Bang to Burn-Out. Het grote verhaal over stress. Amsterdam: Uitgeverij Balans.
- 21 Plantinga, A. (2019). Poor Psychology: Poverty, shame, and decision making. Tilburg: Tilburg University
- 22 Tiemeijer, W. (2016). Eigen schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden. WRR-Verkenning nr. 33. Den Haag: WRR.
- 23 Tiemeijer, W. (2017). Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid. WRR-rapport nr. 97. Den Haag: WRR.
- 24 Tiemeijer, W. (2016). Eigen schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden. WRR-Verkenning nr. 33. Den Haag: WRR.
- 25 In het onderzoek heeft de WRR een enquête afgenomen onder ruim 1000 Nederlanders van 18 jaar en ouder. De uitkomsten staan beschreven in de publicatie 'Eigen schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden (WRR-Verkenning nr. 33, 2016).
- 26 Barometer Financiële Onbezorgdheid, Volksbank. Te lezen op: <https://www.devолksbank.nl/verantwoord-bankieren/financi%C3%ABle-weerbaarheid/financi%C3%ABle-onbezorgdheid-maakt-gelukkiger-dan-meer-vrienden>
- 27 De Volksbank ontwikkelde de Barometer Financiële Onbezorgdheid samen met de Behavior Change Group (Radboud Universiteit Nijmegen). Het Nibud was betrokken. In januari 2018 heeft onderzoeksbureau GfK een eerste representatieve meting gehouden onder 1.371 respondenten van 18 jaar en ouder.
- 28 Westhof, F. & De Ruij, L., Kerckhaert, A. (2015). Huishoudens in de rode cijfers 2015. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden. Zoetermeer: Panteia.
- 29 Tiemeijer, W. (2017). Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid. WRR-rapport nr. 97. Den Haag: WRR.
- 30 Tiemeijer, W. (2016). Eigen schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden (WRR-Verkenning nr. 33, 2016)
- 31 Jolles, J. (2017). Het tienerbrein – Over de adolescent tussen biologie en omgeving. Amsterdam; Amsterdam University Press.
- 32 Jolles, J. (2017). Het tienerbrein – Over de adolescent tussen biologie en omgeving. Amsterdam; Amsterdam University Press.
- 33 <https://omnicas.net/nieuws/veel-jongeren-in-de-schulden/>
- 34 Mind (2008); In the red: debt and mental health. London: Mind for better mental health.
- 35 Tiemeijer, W. (2016). Eigen schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden (WRR-Verkenning nr. 33, 2016)

- 36 Plantinga, A. (2019). *Poor Psychology: Poverty, shame, and decision making*. Tilburg: Tilburg University.
- 37 Payne, K. (2018). *The broken ladder. How inequality changes the way we think, live and die*. London: Weidenfeld & Nicolson.
- 38 Westhof, F., Ruig, L. de (Panteia) Kerckhaert, A. (Stimulansz) (2015). *Huishoudens in de rode cijfers. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden*. Zoetermeer / Utrecht: Panteia / Stimulansz.
- 39 Madern, T. (2015) *Geld en gedrag*. Utrecht: Nibud.
- 40 Nibud 2014 *Jongeren en geldzaken*
- 41 Madern, T. (2015) *Geld en gedrag*. Utrecht: Nibud.
- 42 <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/financieel-gedrag-van-jongeren/>
- 43 Edzes, A., Visser, S., Strijker, D., Rijns, R. De arme bestaat niet. *Onderzoek intergenerationale armoede in de Veenkolonien*. Tijdschrift Sociaal Bestek. Uitgave 5-6, 2019.
- 44 Schors, A. van der, Crijnen, C., Schonewille, G. (2019). *Geldzaken in de praktijk 2018-2019*. Utrecht: Nibud
- 45 Präst, 2016
- 46 Bron: Manifesto #04 Financiële weerbaarheid. Tijdschrift van de Volksbank voor medewerkers en andere bevolgen mensen. pag. 60
- 47 Schors, A. van der, Crijnen, C., Schonewille, G. (2019). *Geldzaken in de praktijk 2018-2019*. Utrecht: Nibud
- 48 *Wijzer in geldzaken*. (2014) *Onderzoek financieel gedrag van kinderen en jongeren*. Rapportage deskresearch.
- 49 Tiemeijer, W. (2016). *Eigen schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden (WRR-Verkenning nr. 33, 2016)*
- 50 TOELICHTING wet . <https://www.raadvanstate.nl/q116443/w12-19-0181-iii/>
- 51 Westhof, F. & De Ruig, L., m.m.v. Kerckhaert, A. (2015). *Huishoudens in de rode cijfers 2015. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden*. Zoetermeer: Panteia.
- 52 *Nieuwe energie voor Rotterdam - Coalitieakkoord Rotterdam 2018-2022*. Zie: <https://www.rotterdam.nl/nieuws/coalitieakkoord/Coalitieakkoord-2018-2022.pdf>
- 53 In maart 2020 heeft de Tweede Kamer ingestemd met de gewijzigde Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Beoogde ingangsdatum is 1 januari 2021.
- 54 Lees de handreiking 'Zorgen over geld? Praten helpt!' van Barbara van der Meulen en Tamara Madern (2019). Te lezen via: <https://schuldenenincasso.nl/zorgen-over-geld-praten-helpt/>
- 55 Duivenvoorden, A., Sterrenberg, L., Heemskerk, J. (2018). *Inspiratie- en werkboek Preventie van Armoede en Schulden en Gezondheid*. Den Haag: Platform31 ism Pharos.
- 56 *Meer lezen over hoe om te gaan met privacy? PQBL (2017)*. Handreiking vroegsignalering schulden en bescherming van persoonsgegevens. Rapport project 6124, project Landelijke uitrol Vroegsignalering schulden.
- 57 Schors, A. van der, Crijnen, C., Schonewille, G. (2019). *Geldzaken in de praktijk 2018-2019*. Utrecht: Nibud. <https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Nibud-Geldzaken-in-de-praktijk-2018-2019.pdf>
- 58 Joke de Kock, hoofd schuldhulpverlening bij de gemeente Tilburg en voorzitter van de Vereniging voor Schuldhulpverlening en Sociaal Bankieren (NVVK).
- 59 Zie voor meer informatie: [www.geldloket.nl](http://www.geldloket.nl).
- 60 Klaveren, S. van, Eeden, L. van (2019). *Overlast voorkomen in de wijk*. Platform31: Den Haag.
- 61 Keuzenkamp, S. (2017). *Wat werkt en wie werkt? De rol van ervaringsdeskundigen bij de aanpak van armoede en schulden*. Vrije Universiteit Amsterdam: Amsterdam.
- 62 Weerman, A. (2016). *Ervaringsdeskundige zorg- en dienstverleners. Stigma, verslaving en existentiële transformatie*. PHD, Vrije Universiteit Amsterdam.
- 63 <https://www.socialevraagstukken.nl/ervaringsdeskundigen-mogen-wel-wat-meer-ruimte-krijgen/>
- 64 Geuns, R. van, Desain, L., Weijden, R. van der (2019). *Hulp bij armoede. Bouwstenen voor effectieve hulpverlening bij armoede en schulden*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- 65 Jungmann, N., Van Geuns, R., Klaver, J., Wesdorp, P. & Van der Wolk, J. (2012) *Preventie: voorkomen is beter dan genezen*. Utrecht: Hogeschool van Utrecht.
- 66 Jungmann, N., & Madern, T. (2016). *Duurzame verbetering van gezond financieel gedrag. Droom of werkelijkheid? Den Haag: WRR*.
- 67 *Meer weten? Lees de 'Handreiking: wat werkt bij budgetcursussen? Deze vind je heir: <https://www.kennisbundel.nl/rapport/handreiking-wat-werkt-bij-eeen-budgetcursus>*
- 68 Bron: Jungmann, N., & Madern, T. (2016). *Duurzame verbetering van gezond financieel gedrag. Droom of werkelijkheid? Den Haag: WRR*.
- 69 Dam, R. van, Kruithof, M., & Stallen, M. (2019). *Budgettraining voor mensen met een licht verstandelijke beperking: onderzoek*. Sociaal Bestek, 2019 (maart), 17-19.
- 70 Tiemeijer, W. (2017). *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*. WRR-rapport nr. 97. Den Haag: WRR
- 71 Om deze reden organiseert Movisie in 2020 zogenoemde 'meerderdaagsen' waarbij verschillende partijen gezamenlijk aan de slag gaan om hun interventies te beschrijven.
- 72 <https://www.trouw.nl/ opinie/investeren-in-schuld-voorkomt-veel-ellende~b69c71f3/>
- 73 Zie bijvoorbeeld de evaluatie van het maatwerkbudget dat de gemeente Zaanstad in 2015 invoerde: [https://www.verwey-jonker.nl/doc/2017/316006\\_Evaluatie-pilot-maatwerkbudget-Zaanstad\\_800x600\\_WEB.pdf](https://www.verwey-jonker.nl/doc/2017/316006_Evaluatie-pilot-maatwerkbudget-Zaanstad_800x600_WEB.pdf)
- 74 Ook volgt in het 2e kwartaal van 2020 een evaluatie om te bezien welke projecten van het schuldenoffensief blijvende inbedding in de uitvoering moeten krijgen vanaf 2021.
- 75 Tonnon, S., Jungmann, N., & Van Dam, J. (2019). *Psycho-educatie bij de aanpak van financiële problemen*. Utrecht/Zwolle: Hogeschool Utrecht/Hogeschool Windesheim.
- 76 Tonnon, S., Jungmann, N., & Lako, D. (2020). *Mobility Mentoring in Alphen aan den Rijn*. Procevaluatie. Utrecht/Den Haag: Hogeschool Utrecht/Platform31.
- 77 <https://developingchild.harvard.edu/innovation-application/key-concepts/adult-capabilities/>

- 78 Huizinga, M. (2007) De ontwikkeling van executieve functies tussen kindertijd en jongvolwassenheid. *Neuropraxis*.
- 79 <https://developingchild.harvard.edu/innovation-application/key-concepts/adult-capabilities/>
- 80 <https://developingchild.harvard.edu/innovation-application/key-concepts/adult-capabilities/>
- 81 Jungmann, N., Wesdorp, P., Madern, T. (2020). Stress-sensitief werken in het sociaal domein. Inzichten en praktische handvatten voor hulp- en dienstverleners. Houten: Bohn, Stafleu & Van Loghum.
- 82 Tonnon, S., Jungmann, N., & Lako, D. (2020). Mobility Mentoring in Alphen aan den Rijn. Procevaluatie. Utrecht/Den Haag: Hogeschool Utrecht/Platform31.
- 83 Sociaal Planbureau Groningen/Trendbureau Drenthe (2019). 50 stemmen van mensen in armoede of schulden – Onderzoek naar de ervaringen met dienstverlening. Groningen/Assen: Sociaal Planbureau Groningen/Trendbureau Drenthe. Zie: <https://sociaalplanbu-reaugroningen.nl/hulp-bij-armoede-en-schulden-te-weinig-gericht-op-toekomstperspectief/>
- 84 Jungmann, N., & Wesdorp, P. (2017). Mobility Mentoring@. Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden. Den Haag: Platform31.
- 85 Deci E., Ryan, R (2000). Intrinsic and Extrinsic Motivations: Classic Definitions and New Directions. Te lezen via: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0361476X99910202>
- 86 Jungmann, N., & Madern, T. (2016). Duurzame verbetering van gezond financieel gedrag. Droom of werkelijkheid? Den Haag: WRR
- 87 Prochaska, J.O., & DiClemente, C.C. (1982). Transtheoretical therapy: Toward a more integrative model of change (19) *3 Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 276-288
- 88 <https://behavioralscientist.org/choice-architecture-2-0-how-people-interpret-and-make-sense-of-nudges/>
- 89 <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/opkomst-verhogen-met-een-sms-2017/>
- 90 Telli, S., Van der Laan, J., & Van Geuns, R. (2017). Huurachterstanden voorkomen door SMS-jes? Een onderzoek naar de effecten van herinnerings-smsjes bij betalingsachterstanden. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam. Bron correspondent
- 91 Tiemeijer, W. (2017). Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid. WRR-rapport nr. 97. Den Haag: WRR
- 92 Tiemeijer, W. (2017). Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid. WRR- rapport nr. 97. Den Haag: WRR.
- 93 RMO (2014). De verleiding weerstaan. Grenzen aan beïnvloeding van gedrag door de overheid. Den Haag: Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling.
- 94 <https://speakingminds.nl/portfolio-items/het-woord-kindpakket-spreekt-onze-doelgroep-niet-aan/?portfolioCats=45%2C46%2C47>
- 95 Geuns, R. van, Desain, L., Weijden, R. van der (2019). Hulp bij armoede. Bouwstenen voor effectieve hulpverlening bij armoede en schulden. Houten: Bohn Stafleu en Van Loghum.
- 96 Babcock, E. D. (2018). Harnessing the power of high expectations: Using brain science to coach for breakthrough outcomes. Boston: Economic Mobility Pathways.
- 97 Shafir, E. (2017). Decisions in poverty context. Zie <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/28923664>
- 98 Babcock, E. D. (2018). Harnessing the power of high expectations: Using brain science to coach for breakthrough outcomes. Boston: Economic Mobility Pathways.
- 99 Vischer, J. (2007). The effects of the physical environment on job performance: towards a theoretical model of workspace stress. In: *Stress and Health* 23(3):175 - 184
- 100 Fiona de Vos (Studio dVO), geraadpleegd via <http://www.studiodvo.com/nl/omgevingspsychologie/>.
- 101 Gezondheidsraad (2009). Het ziekenhuis als helende omgeving. Signalement. Den Haag: Gezondheidsraad Publicatienr. 2009/14.
- 102 <https://www.forbes.com/sites/forbesnonprofitcouncil/2019/12/09/the-importance-of-trauma-informed-design/#47d481196785>
- 103 [https://cotsonline.org/wp-content/uploads/2018/04/Trauma-Informed-Design.BOD\\_.pdf](https://cotsonline.org/wp-content/uploads/2018/04/Trauma-Informed-Design.BOD_.pdf)
- 104 Dijkstra, K. (2018). Hoe helend zijn healing environments? In: *Ned. Tijdschr. Geneesk.* 2018;162:D3160
- 105 Gezondheidsraad (2009). Het ziekenhuis als helende omgeving. Signalement. Den Haag: Gezondheidsraad Publicatienr. 2009/14.
- 106 Steele, C.M., & Aronson, J. (1995). Stereotype threat and the intellectual test performance of African Americans. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(5), 797-811.
- 107 Jungmann, N., Wesdorp, P., Madern, T. (2020). Stress-sensitief werken in het sociaal domein. Inzichten en praktische handvatten voor hulp- en dienstverleners. Houten: Bohn, Stafleu & Van Loghum
- 108 Expertisecentrum Veilige Publieke Taak (2015). Praktijkvoorbeeld. Warm welkom – Gemeente Alphen aan den Rijn. Den Haag: Expertisecentrum Veilige Publieke Taak. Geraadpleegd via [7 https://www.agressievrij-werk.nl/documenten/publicaties/2015/11/06/serviceplein-gemeente-alphen-aan-den-rijn](https://www.agressievrij-werk.nl/documenten/publicaties/2015/11/06/serviceplein-gemeente-alphen-aan-den-rijn).
- 109 Gifford, R. (2007). *Environmental psychology: principles and practices*. Canada: Optimal Books.
- 110 Omgevingspsycholoog (2013). Waarom ervaren we stress als er te veel mensen om ons heen zijn? geraadpleegd via: <https://www.omgevingspsycholoog.nl/crowding/#comment-3124>.
- 111 Omgevingspsycholoog (2013). Waarom ervaren we stress als er te veel mensen om ons heen zijn? geraadpleegd via: <https://www.omgevingspsycholoog.nl/crowding/#comment-3124>.
- 112 COTS (2018). Trauma-informed design. How the physical environment supports recovery from homelessness. Geraadpleegd via: [https://cotsonline.org/wp-content/uploads/2018/04/Trauma-Informed-Design.BOD\\_.pdf](https://cotsonline.org/wp-content/uploads/2018/04/Trauma-Informed-Design.BOD_.pdf).
- 113 Dijkstra, K. (2009). Understanding healing environments: effects of physical environmental stimuli on patients' health and well-being. Enschede: University of Twente.
- 114 Van der Schors, A., Van der Werf, M. & Boer, M. (2016). Kans op financiële problemen. Utrecht: Nibud.
- 115 Gea Schonewille en Céline Crijnen. (2018) Financiële problemen 2018. Geldzaken in de praktijk 2018-2019 deel 1. Uitgave: NIBUD.
- 116 Bron: Jungmann, N., & Madern, T. (2016). Duurzame verbetering van gezond financieel gedrag. Droom of werkelijkheid? Den Haag: WRR.

## Colofon

Dit is een uitgave van Platform31.

Den Haag, maart 2020

**Auteurs:** Susan van Klaveren, Lydia Sterrenberg met medewerking van Silke van Alphen, Maite Gadellaa en Lisan Jansen Lorkeers.

**Opmaak:** Gé grafische vormgeving

### Platform31

Kennis- en netwerkorganisatie Platform31 ziet de **trends** in stad en regio. We **verbinden** beleid, praktijk en wetenschap rondom actuele vraagstukken en komen tot een **aanpak** waarmee bestuurders, beleidsmakers en uitvoerders direct aan de slag kunnen. De oplossingen houden we niet voor onszelf: **iedereen profiteert mee** van de resultaten.

Postbus 30833, 2500 GV Den Haag  
[www.platform31.nl](http://www.platform31.nl)

*Hoewel grote zorgvuldigheid is besteed aan het samenstellen van deze uitgave, kan de uitgever geen aansprakelijkheid aanvaarden bij eventuele onjuistheden. Aan de inhoud van deze publicatie kunnen dus geen rechten worden ontleend. Alles uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar worden gemaakt mits de bron wordt vermeld.*

*Platform31 heeft haar uiterste best gedaan de rechten van de afbeeldingen te achterhalen en daarvoor de wettelijk verschuldigde vergoedingen af te dragen. Zij die menen aanspraak te kunnen maken op copyright, kunnen zich wenden tot de uitgever.*